

## **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЭЛИСТЫ**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает компетенцию отдела по работе с обращениями граждан Администрации города Элисты (далее – Положение, Отдел), которая включает права и обязанности, предоставленные Отделу для осуществления целей, задач и функций.

1.2. Отдел является структурным подразделением Администрации города Элисты Республики Калмыкия.

1.3. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Степным Уложением (Конституцией) Республики Калмыкия, законами Республики Калмыкия, нормативными правовыми актами Главы Республики Калмыкия и Правительства Республики Калмыкия, Уставом города Элисты, решениями Элистинского городского Собрания, постановлениями и распоряжениями Администрации города Элисты, а также настоящим Положением.

1.4. Отдел непосредственно выполняет поручения Главы Администрации города Элисты, Первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации, Руководителя Аппарата Администрации, находится в непосредственном подчинении Руководителя Аппарата Администрации города Элисты.

1.5 Отдел имеет штампы установленного образца.

1.6. Положение и штатная численность Отдела утверждается Главой Администрации города Элисты.

1.7. Специалисты Отдела являются муниципальными служащими Администрации города Элисты.

1.8. Финансирование Отдела осуществляется за счет средств бюджета города Элисты.

1.9. Место нахождения, почтовый, электронные адреса Отдела: 358000, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. В.И. Ленина, 249, elista-og@rk08.ru, citizens@gorod-elista.ru

### **2. Цели и задачи Отдела**

2.1. Основной целью деятельности Отдела являются организация работы по обеспечению своевременного, объективного, качественного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию города Элисты, обеспечение реализации иных форм взаимодействия с населением.

2.2. Основными задачами Отдела являются:

2.2.1. организация своевременного, объективного и квалифицированного рассмотрения обращений граждан Главой Администрации города Элисты, Первым заместителем Главы Администрации города Элисты, заместителями Главы Администрации города Элисты (далее - руководители Администрации города Элисты);

2.2.2. организация и контроль за проведением личного приема граждан руководителями Администрации города Элисты;

2.2.3. осуществление методического руководства по организации, ведению и совершенствованию работы с обращениями граждан и контроля соблюдения установленного порядка работы с обращениями граждан в структурных и отраслевых подразделениях, подведомственных учреждениях Администрации города Элисты;

2.2.4. организация работы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в Администрации города Элисты (далее - ССТУ.РФ);

2.2.5. организация работы с сообщениями граждан, поступающими из единого портала государственных услуг через платформу обратной связи, размещенными в электронном виде на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи» (далее - ПОС);

2.2.6. организация работы с сообщениями из открытых источников, затрагивающих деятельность Администрации города Элисты, в том числе размещенных в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в системе мониторинга Инцидент менеджмент (далее – ИМ);

2.2.7. организация работы по подтверждению и восстановлению учетных записей граждан на официальном сайте Единого портала государственных услуг Российской Федерации (далее – ЕПГУ).

### **3. Функции**

3.1. В сфере организации своевременного, объективного и квалифицированного рассмотрения обращений граждан руководителями Администрации города:

3.1.1. осуществляет в установленном порядке прием обращений граждан, поступающих в письменной (в том числе в форме электронного документа, через почтовый ящик Администрации) или устной форме, предварительную обработку обращений граждан (чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка на повторность), регистрацию указанных обращений;

3.1.2. ведет централизованный учет обращений граждан, поступивших в Администрацию города Элисты.

3.1.3. направляет зарегистрированные обращения граждан на рассмотрение руководителям Администрации города Элисты по компетенции;

3.1.4. осуществляет контроль за качеством рассмотрения обращений граждан в Администрации города Элисты, соблюдением сроков при подготовке ответов на обращения граждан;

3.1.5. осуществляет отправку ответов на обращения граждан за подписью руководителей Администрации города Элисты, начальника Отдела посредством почтовой связи, по телекоммуникационным каналам связи;

3.1.6. осуществляет хранение, комплектование, учет обращений граждан, зарегистрированных Отделом.

3.2. В сфере организации и контроля за проведением личного приема граждан руководителями Администрации города Элисты:

3.2.1. ежемесячно подготавливает графики личного приема граждан руководителями Администрации города Элисты;

3.2.2. организует предварительную запись граждан на личный прием к руководителям Администрации города Элисты;

3.2.3. запрашивает и представляет в установленном порядке информацию, необходимую для проведения руководителями Администрации города Элисты личного приема граждан;

3.2.4. осуществляет еженедельный контроль за проведением личного приема граждан руководителями Администрации города Элисты;

3.2.5. осуществляет контроль за исполнением поручений, данных руководителями Администрации города Элисты на личных приемах;

3.2.6. обеспечивает организацию встреч Главы Администрации города Элисты с гражданами в соответствии с утвержденными графиками встреч;

3.2.7. осуществляет ведение делопроизводства по устным обращениям граждан, принятых руководителями Администрации города Элисты на личных приемах;

3.3. В сфере обеспечения информирования населения по вопросам работы с обращениями граждан в соответствии с компетенцией Отдела:

3.3.1. разрабатывает и своевременно обновляет расположенную на информационном стенде в Администрации города Элисты базу данных для посетителей – физических лиц;

3.3.2. ежемесячно подготавливает и представляет Руководителю Аппарата Администрации города Элисты информацию о состоянии исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан;

3.3.4. осуществляет мониторинг деятельности и совершенствования организации работы с обращениями граждан в Администрации города Элисты, подготавливает отчеты и информационно-аналитические справки для анализа, составления ежеквартальных и годовых отчетов о результатах работы с обращениями граждан и информирования руководителей Администрации города Элисты;

3.3.5. информирует заявителей о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах и по другим вопросам, касающимся порядка рассмотрения обращений граждан.

3.4. В сфере осуществления методического руководства по организации, ведению и совершенствованию работы с обращениями граждан и контроля

соблюдения установленного порядка работы с обращениями граждан в подразделениях Администрации города Элисты:

3.4.1. проводит со специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан в Администрации города Элисты, семинары, совещания, индивидуальные консультации, оказывает методическую помощь по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела;

3.4.2. осуществляет мониторинг своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан;

3.4.3. вносит предложения по предупреждению и устранению причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений граждан;

3.4.4. разрабатывает для специалистов подразделений Администрации города Элисты, ответственных за работу с обращениями граждан, рекомендации по устранению выявленных нарушений в работе с обращениями граждан;

3.4.5. инициирует рассмотрение вопросов о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан, ответственности руководителей подразделений Администрации города Элисты за состояние исполнительской дисциплины с предложением мер по привлечению к дисциплинарной ответственности;

3.4.6. осуществляет справочно-информационную работу по вопросам рассмотрения обращений граждан в СЭД.

3.5. В сфере организации работы на ССТУ.РФ:

3.5.1. размещает информацию по обращениям граждан, зарегистрированных Отделом, в том числе о результатах рассмотрения обращений граждан, на ССТУ.РФ;

3.5.2. осуществляет актуализацию информации о руководителях Администрации города Элисты на ССТУ.РФ;

3.5.3. осуществляет методическое руководство по организации работы на ССТУ.РФ и контроль соблюдения установленного порядка работы на ССТУ.РФ в подразделениях Администрации города Элисты;

3.5.4. осуществляет организацию и проведение Общероссийского, Общероссийского дня приема граждан в Администрации города Элисты.

3.6. В сфере организации работы в ПОС:

3.6.1. координирует деятельность подразделений Администрации города Элисты по работе с сообщениями граждан, поступающими из единого портала государственных услуг через платформу обратной связи, размещенными в электронном виде на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи»;

3.6.2. осуществляет мониторинг своевременного размещения и качественной подготовки подразделениями Администрации города Элисты ответов в ПОС;

3.6.3. подготавливает и представляет руководителям Администрации города Элисты аналитические материалы о состоянии работы в ПОС;

3.6.4. оказывает подразделениям Администрации города Элисты консультативную и методологическую помощь по работе в ПОС.

3.7. В сфере организации с сообщениями из открытых источников, затрагивающих деятельность Администрации города Элисты, в том числе размещенных в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в системе мониторинга Инцидент менеджмент.

3.7.1. координирует деятельность структурных и отраслевых подразделений Администрации города Элисты по работе с сообщениями в ИМ;

3.7.2. осуществляет мониторинг своевременного размещения и качественной подготовки подразделениями Администрации города Элисты ответов в ИМ;

3.7.3. подготавливает и представляет руководителям Администрации города Элисты аналитические материалы о состоянии работы в ИМ;

3.7.4. оказывает подразделениям Администрации города Элисты консультативную и методологическую помощь по работе в ИМ.

3.8. В сфере организации работы по подтверждению и восстановлению учетных записей граждан на официальном сайте Единого портала государственных услуг Российской Федерации осуществляет полномочия по подтверждению и восстановлению учетных записей граждан на официальном сайте ЕПГУ.

3.9. По поручению руководителей Администрации города Элисты выполняет другие функции, непосредственно связанные с работой с обращениями граждан (жителей города Элисты).

#### **4. Права и обязанности**

4.1. Отдел для осуществления возложенных на него задач и функций имеет право:

4.1.1. запрашивать и получать в установленном порядке необходимые документы и информацию от подразделений Администрации города Элисты для решения вопросов, относящихся к компетенции Отдела;

4.1.2. контролировать соблюдение требований законодательства о рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, качество и сроки исполнения обращений граждан;

4.1.3. осуществлять контроль и проводить проверки состояния работы с обращениями граждан в Администрации города Элисты;

4.1.4. возвращать исполнителям обращения для дополнительного рассмотрения, если ответ заявителю не содержит полной информации о решении указанных в обращении вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений;

4.1.5. информировать Руководителя Аппарата, руководителей Администрации города Элисты о фактах нарушения порядка и сроков, установленных действующим законодательством, при рассмотрении обращений граждан;

4.1.6. пользоваться необходимыми для обеспечения своей деятельности информационными базами данных, имеющимися в распоряжении Администрации города Элисты;

4.1.7. вносить Главе Администрации города Элисты и Руководителю Аппарата предложения о совершенствовании работы с обращениями граждан в Администрации города Элисты.

4.2. Отдел для осуществления возложенных на него задач и функций обязан:

4.2.1. обеспечивать своевременное, объективное и квалифицированное рассмотрение обращений граждан руководителями Администрации города Элисты;

4.2.2. вносить в установленном порядке изменения в правовые акты города Элисты по вопросам, относящимся к компетенции Отдела;

4.2.3. обеспечивать в установленном порядке комплектование и хранение дел, образующихся в делопроизводстве Отдела;

4.2.4. своевременно представлять в установленном порядке отчеты и иные сведения о деятельности Отдела;

4.2.5. исполнять основные обязанности муниципального служащего, соблюдать ограничения и не нарушать запреты, предусмотренные Федеральным законом от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

4.2.6. соблюдать положения Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих Администрации города Элисты.

## **5. Руководство**

5.1. Начальник Отдела назначается и освобождается от должности в установленном порядке.

5.2. Для замещения должности начальника Отдела устанавливаются следующие квалификационные требования.

5.2.1 наличие высшего образование;

5.2.2. стаж муниципальной службы – 2 года или стаж работы по специальности – 5 лет;

5.2.3 знание федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов Республики Калмыкия, правовых актов города Элисты в области организации работы по рассмотрению обращений граждан;

5.2.4. умение эффективно планировать работу, оперативно реализовывать управленческие решения, проводить аналитическую работу, пользоваться правовыми информационными системами, использовать знание законодательства и правоприменительной практики при осуществлении своих должностных обязанностей, в том числе по направлениям деятельности Администрации города Элисты.

5.3. Начальник Отдела:

5.3.1. осуществляет руководство деятельностью Отдела и организует работу Отдела в соответствии с Положением;

5.3.2. распределяет обязанности между специалистами Отдела, разрабатывает и вносит на утверждение Главе Администрации города Элисты должностные инструкции специалистов Отдела;

5.3.3. обеспечивает соблюдение специалистами Отдела трудовой дисциплины;

5.3.4. разрабатывает и представляет на утверждение планы работы Отдела;

5.3.5. вносит предложения о назначении на должность, об освобождении от должности, о поощрении специалистов Отдела и применении к ним мер дисциплинарного взыскания;

5.4.6. подготавливает предложения по повышению квалификации специалистов Отдела;

5.4.7. на период временного отсутствия начальника Отдела его обязанности возлагаются на специалиста Отдела в соответствии с действующим законодательством.

## **6. Работники Отдела**

6.1. Специалистами Отдела являются муниципальные служащие, заключившие трудовой договор с Администрацией города Элисты.

6.2. Специалисты Отдела назначаются и освобождаются от должности Главой Администрации города Элисты.

6.3. Организация, условия, порядок приема на работу и увольнения, условия и порядок трудовой деятельности работников Отдела определяются в соответствии с трудовым законодательством, федеральными и республиканскими законами о муниципальной службе, решениями Элистинского городского Собрания.

## **7. Ответственность**

7.1. Начальник Отдела несет ответственность в соответствии с действующим законодательством за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на Отдел задач и функций, действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан, неисполнение основных обязанностей муниципального служащего, нарушение запретов и несоблюдение ограничений, связанных с прохождением муниципальной службы, предусмотренных Федеральным законом от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

7.2. Специалисты Отдела несут ответственность в соответствии с действующим законодательством о труде и муниципальной службе в пределах установленных должностных обязанностей, в том числе за неисполнение основных обязанностей муниципального служащего, нарушение запретов, несоблюдение ограничений, связанных с прохождением муниципальной службы, предусмотренных Федеральным законом от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

7.3. начальник Отдела и специалисты Отдела несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за неисполнение обязанностей, нарушение запретов, несоблюдение ограничений, предусмотренных Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», в том числе за неисполнение обязанности по уведомлению в письменной форме представителя нанимателя (работодателя) о личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая может привести к конфликту интересов, и по предотвращению подобного конфликта, обязанности по уведомлению представителя нанимателя (работодателя), органов прокуратуры или других государственных органов обо всех случаях обращения к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений и недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов.

7.4. начальник Отдела и специалисты Отдела несут ответственность за нарушение положений Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих Администрации города Элисты.

## **8. Взаимоотношения и связи**

Отдел в процессе осуществления своих функций взаимодействует с отраслевыми и структурными подразделениями Администрации города Элисты, подведомственными учреждениями Администрации города Элисты, органами государственной власти, органами местного самоуправления, общественными объединениями, юридическими и физическими лицами в пределах установленных Отделу целей и задач.

## **9. Контроль, проверка, ревизия деятельности**

Контроль, проверку и ревизию деятельности Отдела осуществляют уполномоченные органы в пределах своих полномочий и функций.

## **10. Реорганизация и ликвидация (упразднение)**

Реорганизация и ликвидация (упразднение) Отдела производятся в установленном порядке.