



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД АРМАВИР**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.05.2022

№ 889

г. Армавир

Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир

В соответствии с Уставом муниципального образования город Армавир, решением Армавирской городской Думы от 24 декабря 2015 года № 67 «О структуре администрации муниципального образования город Армавир» постановляю:

1. Утвердить Положение об отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление главы муниципального образования город Армавир от 23 мая 2011 года № 1350 «Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир» считать утратившим силу.

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава муниципального образования
город Армавир



А.Ю. Харченко

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
муниципального образования
город Армавир

от 26.05.2021 года № 889

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир

1. Общие положения.

1.1. Отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир (далее – Отдел) является функциональным органом администрации города Армавира, образованным в соответствии со структурой администрации муниципального образования город Армавир, утвержденной решением Армавирской городской Думы.

1.2. Отдел в своей деятельности руководствуется нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, муниципального образования город Армавир и настоящим Положением.

1.3. Положение об отделе и его штатное расписание утверждаются главой муниципального образования город Армавир. Непосредственно координирует и контролирует деятельность Отдела заместитель главы муниципального образования город Армавир, курирующий вопросы управления делами.

1.4. Отдел не является юридическим лицом.

1.5. Отдел имеет штамп для регистрации обращений с собственным наименованием, бланк отдела.

1.6. Отдел расположен в здании администрации муниципального образования город Армавир: почтовый адрес: 352900, г.Армавир, ул.Карла Либкнехта, д.52, режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

1.7. Прием граждан в Отделе (кабинеты № 15, 79 «а») осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Телефон/факс для приема письменных и устных («горячая линия») обращений граждан: 8(86137)-3-80-06.

Телефон начальника отдела по работе с обращениями граждан 8(86137)-3-80-70.

Адрес электронной почты отдела по работе с обращениями граждан: vopros@armawir.ru.

2. Основные задачи и функции

2.1. Основными задачами Отдела являются организация, ведение и совершенствование работы с письменными и устными обращениями граждан, поступающими непосредственно на имя главы муниципального образования город Армавир и его заместителей, а также из федеральных и краевых органов государственной власти, в том числе обращений и сообщений, направленных в муниципальный центр управления (далее – МЦУ) по системам «Платформа обратной связи» (ПОС) и «инцидент-менеджмент». Отдел осуществляет методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с документами в администрации муниципального образования город Армавир.

2.2. Отдел осуществляет анализ характера вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании главу муниципального образования город Армавир, заместителей главы муниципального образования город Армавир, осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, готовит предложения по устранению недостатков, ведёт приём граждан и организует личные, в том числе выездные приёмы граждан главой муниципального образования город Армавир и его заместителями, проверяет состояние работы с обращениями граждан в органах администрации муниципального образования город Армавир, оказывает необходимую методическую и практическую помощь в организации рассмотрения предложений, заявлений, жалоб.

2.3. Для выполнения данных задач отделом осуществляются следующие функции:

разработка Порядка работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в том числе юридических лиц в администрации муниципального образования город Армавир.

подготовка проектов распорядительных документов администрации муниципального образования город Армавир, касающихся работы с обращениями граждан;

обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, в случае необходимости – с участием заявителей;

регистрация письменных и устных обращений граждан;

осуществление контроля за порядком прохождения и сроками рассмотрения обращений, поступивших в администрацию муниципального образования город Армавир, проведение их анализа и обобщения;

информирование главы муниципального образования город Армавир и его заместителей о количестве и характере поступивших обращений, результатах их рассмотрения;

оказание методической помощи органам администрации муниципального образования город Армавир в организации работы с обращениями граждан;

оказание методической помощи органам администрации муниципального образования город Армавир в подготовке проектов ответов заявителям;
проведение семинарских занятий по вопросам работы с обращениями граждан;
обеспечение оформления, хранения, в течение установленного срока обращений граждан.

2.4. Организация приемов граждан и личных приемов главы муниципального образования город Армавир и его заместителей, проведение консультационной, разъяснительной работы по вопросам, поднимаемым заявителями.

3. Права.

Отдел имеет право:

запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных и юридических лиц в соответствии с требованиями действующего законодательства;

принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

приглашать в случае необходимости для участия в приеме граждан главой муниципального образования город Армавир специалистов и должностных лиц в соответствии с вопросами, поднимаемыми заявителями;

организовывать «круглые столы» и «горячие линии», телефоны доверия и иные разнообразные формы работы с населением;

вести переписку с органами администрации муниципального образования город Армавир;

принимать участие в работе комиссий администрации муниципального образования город Армавир

4. Обязанности

На специалистов Отдела возглавляются следующие обязанности:

1) выполнение основных задач и возложенных на Отдел функций в соответствии с утвержденными должностными инструкциями;

2) соблюдение установленного порядка использования и хранения документов и материальных ценностей;

3) повышение качества выполняемой работы, соблюдение Правил внутреннего трудового распорядка.

5. Организация работы

Отдел возглавляет начальник Отдела, который назначается на должность и освобождается от должности главой муниципального образования город

Армавир, по представлению заместителя главы муниципального образования город Армавир, курирующему вопросы управления делами.

Начальник Отдела:

Непосредственно подчинен заместителю главы муниципального образования город Армавир, курирующему вопросы управления делами, главе муниципального образования город Армавир;

осуществляет руководство деятельностью Отдела, несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Отдел задач и функций, распределяет должностные обязанности между работниками Отдела;

вносит в установленном порядке проекты постановлений и распоряжений администрации муниципального образования город Армавир по вопросам, входящим в компетенцию Отдела;

осуществляет контроль за своевременным и качественным исполнением возложенных на Отдел задач;

вносит предложения главе муниципального образования город Армавир о поощрении работников Отдела и применении к ним дисциплинарных взысканий;

координирует работу Отдела с другими органами муниципального образования город Армавир;

представляет интересы Отдела в отношениях с другими органами администрации города Армавира, предприятиями, учреждениями, организациями;

подписывает служебную документацию в пределах компетенции Отдела.

В отсутствие начальника Отдела по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации, его обязанности исполняет один из специалистов в соответствии с приказом администрации муниципального образования город Армавир.

Работа Отдела осуществляется на основе планов и поручений главы муниципального образования город Армавир и его заместителей.

6. Ответственность

За неисполнение или ненадлежащее исполнение работниками Отдела по их вине возложенных на них обязанностей, они несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации муниципального
образования город Армавир



Е.С. Слепченко