



Приложение

к распоряжению Мэрии г. Грозного
от «24» 11 2021 года № 1013

Положение
об отделе по работе с обращениями граждан департамента
делопроизводства и социальной защиты Мэрии города Грозного

I. Общие положения

1.1. Положение об отделе по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города Грозного устанавливает порядок организации и осуществление деятельности отдела по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города Грозного.

1.2. Отдел по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города Грозного (далее – Отдел) является структурным подразделением Мэрии города Грозного.

1.3. Целью деятельности Отдела является своевременное рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших в Мэрию города Грозного или направленных из федеральных, республиканских органов государственной власти, средств массовой информации, а также направление их в соответствующие структурные подразделения Мэрии города Грозного.

1.4. Полное наименование Отдела – отдел по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города Грозного, сокращенное наименование Отдела – отдел по работе с обращениями граждан Мэрии г. Грозного.

1.5. Отдел входит в департамент делопроизводства и социальной защиты Мэрии г. Грозного (далее – Департамент) наряду с отделом: социальной политики и защиты прав несовершеннолетних Мэрии г. Грозного; информации и печати Мэрии г. Грозного; делопроизводства Мэрии г. Грозного; организационной и контрольной работы Мэрии г. Грозного.

1.6. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными и правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, законами и иными нормативными правовыми актами Чеченской Республики, Уставом города Грозного, положением о Департаменте, настоящим положением, а также иными муниципальными правовыми актами города Грозного.

II. Структура Отдела

Состав и численность Отдела устанавливается в соответствии со штатным расписанием Мэрии города Грозного.

2.1. В состав Отдела входят:

- 1) начальник;
- 2) заместитель начальника;
- 3) главный специалист;
- 4) пять ведущих специалистов.

III. Задачи Отдела

Основными задачами Отдела являются:

3.1. Организация приема граждан Мэром города Грозного и его заместителями согласно графикам.

3.2. Обеспечение учета обращений граждан.

3.3. Обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан, поступивших в Мэрию города Грозного или направленных из федеральных, республиканских органов государственной власти, средств массовой информации, а также направление их в соответствующие структурные подразделения Мэрии г. Грозного.

3.4. Осуществление контроля за своевременным выполнением структурными подразделениями Мэрии города Грозного поручений по обращениям граждан.

3.5. Извещение граждан о результатах рассмотрения их обращений.

3.6. Осуществление анализа и обобщение вопросов, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме.

3.7. Периодическое информирование Мэра города Грозного о количестве и характере обращений граждан.

3.8. Представление необходимых материалов в целях освещения в средствах массовой информации итогов рассмотрения обращений граждан.

3.9. Представление необходимой отчетности по вопросам приема граждан и рассмотрения их обращений.

3.10. Обеспечение предварительного, до личного приема, собеседования с гражданами, регистрации их обращений, информирование лиц, осуществляющих прием, о содержании обращений граждан, подготовка материалов, необходимых для своевременного и правильного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан.

3.11. Подготовка аналитических, информационно-справочных материалов по вопросам, связанным с обращениями граждан.

3.12. Обеспечение своевременного анализа, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций, в части системы «Платформа обратной связи».

IV. Функции Отдела

Основными функциями Отдела являются:

4.1. Обеспечение приема, регистрации, учета обращений граждан и переписки по ним.

4.2. Осуществление совместно с лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Мэрии города Грозного, контроля за своевременным рассмотрением письменных и устных обращений граждан, поручений по ним в соответствии с резолюциями Мэра города Грозного и заместителей Мэра города Грозного.

4.3. Осуществление контроля за своевременным извещением граждан о результатах рассмотрения в Мэрии города Грозного их обращений.

4.4. Осуществление подготовки материалов и организации личного приема граждан Мэром города Грозного и его заместителями.

4.5. Осуществление приема граждан в Отделе.

4.6. Анализ и обобщение поступающих в Мэрию города Грозного обращений граждан и представление Мэру города Грозного и в Администрацию Главы и Правительства Чеченской Республики сведений о количестве, характере и результатах их рассмотрения.

4.7. Подготовка отчетов, планов работы Отдела.

4.8. Организация подготовки и передачи документов Отдела в архив.

4.9. Оказание методической помощи структурным подразделениям Мэрии города Грозного по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела.

4.10. Участие в подготовке и проведении практических семинаров, совещаний по вопросам организации работы с обращениями граждан.

4.11. Разработка проектов нормативных правовых актов и проведение мониторинга действующего законодательства по вопросам, предусмотренным функциями Отдела.

4.12. Участие в комиссиях по вопросам, предусмотренным функциями Отдела.

4.13. Осуществление функции координатора в системе «Инцидент менеджмент» Муниципального центра управления муниципального образования «городской округ «город Грозный»;

4.14. Анализ поступающих обращений и сообщений граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявление причины и факторы роста количества обращений;

4.15. Обеспечение своевременного анализа, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций, в части системы «Инцидент менеджмент»;

4.16. Анализ поступающих обращений и сообщений граждан и организаций через систему «Платформа обратной связи»; выявлять причины и факторы роста количества обращений;

4.17. Осуществление функции координатора в системе «Платформа обратной связи».

V. Права и обязанности Отдела

Отдел при осуществлении возложенных на него задач и функций имеет право:

5.1. Запрашивать в установленном порядке необходимую информацию у органов государственной власти, органов местного самоуправления, структурных, отраслевых, территориальных органов Мэрии города Грозного и иных предприятий, учреждений, организаций, для выполнения возложенных функций и задач в пределах его компетенции.

5.2. Вносить предложения на рассмотрение руководства Мэрии города Грозного, его структурных, отраслевых и территориальных подразделений по вопросам компетенции Отдела.

5.3. Возвращать на доработку в структурные подразделения Мэрии города Грозного проекты ответов на письма заявителей, другие материалы и документы, исполненные с нарушением требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», Инструкции по рассмотрению обращений граждан в Мэрии города Грозного.

5.4. Взаимодействовать и консультироваться по вопросам компетенции Отдела с органами государственной власти, органами местного самоуправления, структурными, отраслевыми, территориальными органами Мэрии города Грозного и иными организациями, учреждениями.

5.5. Пользоваться общедоступными банками данных, системами связи, архивами по вопросам деятельности Отдела.

5.6. Участвовать в мероприятиях, совещаниях, касающихся деятельности Отдела.

5.7. Осуществление иных, не противоречащих действующему законодательству действий, в целях выполнения возложенных на Отдел функций и задач в пределах его компетенции.

5.8. Обеспечение своевременного анализа, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций, в части системы «Платформа обратной связи».

VI. Организация деятельности Отдела

6.1. Работа Отдела организуется и осуществляется в соответствии с Уставом города Грозного, положением о Департаменте, настоящим положением, Инструкцией по делопроизводству в Мэрии города Грозного, иными документами, регулирующими порядок работы структурных подразделений Мэрии города Грозного.

6.2. Отдел возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Мэром города Грозного.

6.3. Права и обязанности сотрудников Отдела определяются должностными инструкциями и распределяются непосредственно начальником Отдела.

6.4. Начальник Отдела:

осуществляет непосредственное руководство Отделом;

организует деятельность Отдела, несет ответственность за выполнение возложенных на Отдел задач, функций и поручений;

координирует взаимодействие структурных подразделений и сотрудников Отдела;

дает поручения и указания сотрудникам Отдела по вопросам деятельности Отдела;

вносит Мэру города Грозного, заместителю Мэра города Грозного, курирующему деятельность Отдела и директору Департамента предложение о поощрении (дисциплинарном взыскании) и улучшении условий труда, материально - технического обеспечения сотрудников Отдела;

осуществляет контроль за надлежащим исполнением поручений Главы Чеченской Республики, Правительства Чеченской Республики, Мэра города Грозного, заместителей Мэра города Грозного, директора Департамента, возложенных на Отдел;

представляет Отдел на совещаниях и иных мероприятиях, проводимых с привлечением Отдела;

осуществляет иные не противоречащие действующему законодательству действия в целях выполнения возложенных на Отдел функций и задач в пределах его компетенции.

В случае временного отсутствия начальника Отдела исполнение его обязанностей возлагается на заместителя начальника Отдела.

VII. Финансовое обеспечение Отдела

7.1. Финансовое обеспечение Отдела осуществляется за счет бюджетных средств города Грозного.

7.2. Оплата труда работников производится в соответствии со штатным расписанием.

VIII. Ответственность работников Отдела

Служащие Отдела организуют свою деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного, должностными инструкциями и несут персональную ответственность за качество, своевременность и результативность выполняемых обязанностей.

IX. Порядок ликвидации и реорганизации

Ликвидация, реорганизация Отдела производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

X. Заключительные положения

10.1. Отдел в своей работе непосредственно подчиняется курирующему деятельность Отдела заместителю Мэра г. Грозного, директору Департамента.

10.2. Прекращение деятельности Отдела, его слияние с другим отделом, а также изменение наименования Отдела производится Грозненской городской Думой принятием соответствующего решения.

10.3. Иные изменения в настоящее Положение вносятся соответствующим правовым актом Мэрии г. Грозного.

Лист ознакомления с положением об Отделе:

1.	Наименование должности	Ф.И.О.	Дата	Подпись об ознакомлении
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

Лист ознакомления с положением об отделе:

№	Наименование должности	Ф.И.О.	Дата	Подпись об ознакомлении
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				