АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 июня 2013 г. N 461

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ

С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ПЕРМИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 09.11.2015 N 926,от 29.12.2016 N 1188, от 05.07.2017 N 510, от 21.09.2018 N 622) |

В соответствии с решением Пермской городской Думы от 29 июня 2006 г. N 128 "О структуре администрации города Перми", в целях приведения правовых актов администрации города Перми в соответствие с действующим законодательством администрация города Перми постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P35) об отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми.

2. Признать утратившими силу:

Постановление администрации города Перми от 24 ноября 2006 г. N 2323 "Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан администрации города";

Постановление администрации города Перми от 2 октября 2007 г. N 410 "О внесении изменений в Постановление администрации города Перми от 24 ноября 2006 г. N 2323 "Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан администрации города";

пункт 6 Постановления администрации города Перми от 27 октября 2011 г. N 682 "О внесении изменений в отдельные постановления администрации города Перми".

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить опубликование постановления в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь".

5. Контроль за исполнением постановления возложить на руководителя аппарата администрации города Перми Анисимову Е.Л.

Глава администрации города Перми

А.Ю.МАХОВИКОВ

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением

администрации города Перми

от 10.06.2013 N 461

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА ПЕРМИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 09.11.2015 N 926,от 29.12.2016 N 1188, от 05.07.2017 N 510, от 21.09.2018 N 622) |

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает компетенцию отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми (далее - отдел), которая включает права и обязанности, предоставленные отделу для осуществления целей, задач и функций.

1.2. Отдел является функциональным подразделением администрации города Перми.

1.3. Отдел не обладает статусом юридического лица.

1.4. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, законодательством Пермского края (области), Уставом города Перми, правовыми актами города Перми, настоящим Положением.

1.5. Отдел имеет бланки установленного образца, штампы и печать.

1.6. Отдел подотчетен Главе города Перми и находится в непосредственном подчинении руководителя аппарата администрации города Перми.

(п. 1.6 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

1.7. Отдел возглавляет начальник.

1.8. Штатное расписание утверждается в порядке, установленном в администрации города Перми.

 1

 1.8 . Работники отдела являются муниципальными служащими.

 1

(п. 1.8 введен Постановлением Администрации г. Перми от 09.11.2015 N 926)

1.9. Финансирование отдела осуществляется за счет средств бюджета города Перми.

1.10. Местонахождение, электронный адрес: 614000, г. Пермь, ул. Ленина, 23, orog@gorodperm.ru.

(п. 1.10 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.11.2015 N 926)

II. Цели и задачи

2.1. Основной целью деятельности отдела является организация работы по своевременному, объективному, качественному рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию города Перми, обеспечение реализации иных форм взаимодействия с населением.

(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188, от 21.09.2018 N 622)

2.2. Основными задачами отдела являются:

2.2.1. организация своевременного, объективного и квалифицированного рассмотрения обращений граждан Главой города Перми, первым заместителем главы администрации города Перми, заместителями главы администрации города Перми, руководителем аппарата администрации города Перми, руководителями функциональных и территориальных органов, функциональных подразделений администрации города Перми (далее - руководители администрации города, подразделения администрации города);

(п. 2.2.1 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

2.2.2. организация и контроль за проведением личного приема граждан и прямых телефонных линий руководителями администрации города;

2.2.3. обеспечение информирования населения по вопросам работы с обращениями граждан в соответствии с компетенцией отдела;

2.2.4. информационно-аналитическое и методическое обеспечение деятельности по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми;

(п. 2.2.4 введен Постановлением Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

2.2.5. обеспечение работы подразделений администрации города с разделом программы развития Пермского края "Управляем вместе" официального сайта Правительства Пермского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - проект "Управляем вместе").

(п. 2.2.5 введен Постановлением Администрации г. Перми от 21.09.2018 N 622)

III. 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) или устной форме, регистрацию обращений граждан и ответов на них;

3.1.2. направляет зарегистрированные обращения граждан на рассмотрение руководителям администрации города по компетенции;

3.1.3. осуществляет контроль за качеством рассмотрения обращений граждан в администрации города, соблюдением сроков при подготовке ответов на обращения граждан;

3.1.4. подготавливает и направляет ответы на обращения граждан справочно-информационного или разъяснительного характера;

3.1.5. подготавливает сопроводительные письма о направлении обращения гражданина в государственный орган, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, уведомления о переадресации обращения гражданину, направившему обращение;

3.1.6. согласовывает запросы на продление срока рассмотрения обращений граждан, зарегистрированных отделом;

3.1.7. инициирует и организует в установленном порядке проведение совещаний по итогам рассмотрения обращений граждан в подразделениях администрации города.

(п. 3.1 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

3.2. В сфере организации и контроля за проведением личного приема граждан и прямых телефонных линий руководителями администрации города:

3.2.1. утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 05.07.2017 N 510;

3.2.2. ежемесячно подготавливает графики личного приема граждан, проведения прямых телефонных линий руководителями администрации города;

3.2.3. организует предварительную запись граждан на личный прием к руководителям администрации города;

3.2.4. запрашивает и представляет в установленном порядке информацию, необходимую для проведения руководителями администрации города личного приема граждан;

3.2.5. осуществляет еженедельный контроль за проведением личного приема граждан и прямых телефонных линий руководителями администрации города;

3.2.6. осуществляет контроль за исполнением поручений, данных руководителями администрации города на личных приемах;

3.2.7. организует работу по ведению делопроизводства по устным обращениям граждан, принятых руководителями администрации города на личных приемах и прямых телефонных линиях.

(п. 3.2 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

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

3.3.1. размещает и своевременно обновляет на информационном стенде в администрации города Перми информацию, связанную с работой с обращениями граждан;

3.3.2. ежемесячно организует информирование о графиках проведения личных приемов, встреч, прямых телефонных линий руководителей администрации города с жителями города Перми через средства массовой информации и печатные средства массовой информации, печатное средство массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь";

3.3.3. информирует заявителей о:

должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

(п. 3.3.3 введен Постановлением Администрации г. Перми от 05.07.2017 N 510)

3.4. В сфере информационно-аналитического и методического обеспечения деятельности по рассмотрению обращений граждан в администрации города:

3.4.1. ежемесячно, ежеквартально, за полугодие и год обобщает и анализирует поступившие обращения граждан, информирует руководителей администрации города о состоянии работы с обращениями граждан и проблемах жителей города Перми;

3.4.2. ежемесячно подготавливает и представляет руководителям администрации города информацию о состоянии исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан;

3.4.3. осуществляет мониторинг деятельности и совершенствования организации работы с обращениями граждан в подразделениях администрации города, получает от них отчеты и информационно-аналитические справки для анализа, составления ежеквартальных, полугодовых и годовых отчетов о результатах работы с обращениями граждан и информирования руководителей администрации города;

3.4.4. разрабатывает на основе анализа и обобщения обращений граждан для специалистов подразделений администрации города, ответственных за работу с обращениями граждан, рекомендации по устранению выявленных нарушений в работе с обращениями граждан;

3.4.5. проводит со специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан в подразделениях администрации города, семинары, совещания, индивидуальные консультации, оказывает методическую помощь по вопросам, отнесенным к компетенции отдела;

3.4.6. изучает, обобщает и распространяет опыт организации работы с обращениями граждан в администрации города.

(п. 3.4 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

 1

 3.4 . В сфере обеспечения работы подразделений администрации города с

проектом "Управляем вместе":

 1

 3.4 .1. координирует деятельность подразделений администрации города по

работе с проектом "Управляем вместе";

 1

 3.4 .2. осуществляет мониторинг за своевременным размещением и

качественной подготовкой подразделениями администрации города ответов на

проекте "Управляем вместе";

 1

 3.4 .3. подготавливает и представляет руководителям администрации

города аналитические материалы о состоянии работы с проектом "Управляем

вместе";

 1

 3.4 .4. оказывает подразделениям администрации города консультативную и

методологическую помощь по работе с проектом "Управляем вместе".

 1

(п. 3.4 введен Постановлением Администрации г. Перми от 21.09.2018 N 622)

3.5. Работает в информационной системе персональных данных "Обращения жителей", организует работу по ее модернизации.

(п. 3.5 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

3.6. Изучает, обобщает и распространяет опыт организации работы с обращениями граждан в администрации города.

 1

 3.6 . Ежедневно оказывает консультативную помощь гражданам по

вопросам, затронутым в устных обращениях.

 1

(п. 3.6 введен Постановлением Администрации г. Перми от 05.07.2017 N 510)

3.7. Выполняет иные функции, связанные с обращениями граждан.

(п. 3.7 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

IV. 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 для решения вопросов, относящихся к компетенции отдела;

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

4.1.3. 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;

4.1.4. информировать руководителей администрации города о фактах нарушения порядка и сроков, установленных действующим законодательством, при рассмотрении обращений граждан;

4.1.5. вносить руководителю аппарата администрации города Перми предложения о совершенствовании работы с обращениями граждан в администрации города Перми;

4.1.6. проводить обучение, консультирование работников подразделений администрации города по вопросам организации работы с обращениями граждан;

4.1.7. пользоваться необходимыми для обеспечения деятельности информационными базами данных, имеющимися в распоряжении администрации города.

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

4.2.1. обеспечивать своевременное и квалифицированное рассмотрение и разрешение обращений граждан руководителями администрации города;

(п. 4.2.1 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

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

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

4.2.4. осуществлять деятельность в соответствии с текущими и перспективными планами работы администрации города Перми;

4.2.5. своевременно представлять в установленном порядке отчеты и иные сведения о деятельности отдела;

4.2.6. совершенствовать работу на основе применения современных информационных технологий;

4.2.7. исполнять основные обязанности муниципального служащего, соблюдать ограничения и не нарушать запреты, предусмотренные Федеральным законом от 2 марта 2007 г. N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации";

4.2.8. соблюдать ограничения и запреты, исполнять обязанности, предусмотренные Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции", в том числе уведомлять в письменной форме представителя нанимателя (работодателя) о личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая может привести к конфликту интересов, и принимать меры по предотвращению подобного конфликта, уведомлять представителя нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений, принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов;

(п. 4.2.8 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

4.2.9. соблюдать положения Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города Перми.

V. Руководство

5.1. Начальник отдела назначается на должность и освобождается от должности в установленном порядке.

5.2. На должность начальника отдела назначается лицо, соответствующее установленным правовыми актами администрации города Перми квалификационным требованиям к уровню профессионального образования, стажу муниципальной службы или работы по специальности, направлению подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для исполнения должностных обязанностей.

(п. 5.2 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 05.07.2017 N 510)

5.3. Начальник отдела:

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

5.3.2. разрабатывает и утверждает в установленном порядке должностные инструкции специалистов отдела;

5.3.3. разрабатывает и представляет на утверждение планы работы отдела;

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

5.3.5. подготавливает предложения по повышению квалификации специалистов отдела;

5.3.6. осуществляет работу со служебными документами в установленном порядке;

5.3.7. осуществляет иные полномочия в соответствии с действующим законодательством;

5.3.8. на период временного отсутствия начальника отдела его обязанности возлагаются на консультанта отдела в соответствии с действующим законодательством.

VI. Ответственность

6.1. Начальник отдела несет персональную 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. N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации".

6.2. 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. N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации".

6.3. 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. N 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 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 совершенствованию коррупционных правонарушений и недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов.

(п. 6.3 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 29.12.2016 N 1188)

6.4. Начальник отдела и специалисты отдела несут ответственность за нарушение положений Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города Перми.

VII. Взаимоотношения и связи

(в ред. Постановления Администрации г. Перми

от 09.11.2015 N 926)

Отдел в процессе осуществления своих функций взаимодействует с функциональными и территориальными органами, функциональными подразделениями администрации города Перми, органами государственной власти, органами местного самоуправления, общественными объединениями, юридическими и физическими лицами в пределах установленных отделу целей и задач.

VIII. Контроль, проверка, ревизия деятельности

(в ред. Постановления Администрации г. Перми

от 09.11.2015 N 926)

Контроль, проверку и ревизию деятельности отдела осуществляют уполномоченные органы в установленном порядке в пределах своих полномочий и функций.

IX. Реорганизация и упразднение

Реорганизация и упразднение отдела производятся главой администрации города Перми в установленном порядке.