

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

Администрации ЗАТО Северск
от 15.02.2021 № 277

ПОЛОЖЕНИЕ

об Отделе по работе с обращениями граждан
Администрации ЗАТО Северск

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Отдел по работе с обращениями граждан Администрации ЗАТО Северск (далее – Отдел) является структурным подразделением Администрации ЗАТО Северск Томской области.

2. Отдел в соответствии со структурой Администрации ЗАТО Северск непосредственно подчинен заместителю Мэра ЗАТО Северск – Управляющему делами Администрации ЗАТО Северск, заместителю Управляющего делами Администрации ЗАТО Северск.

3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», Уставом городского округа ЗАТО Северск Томской области, принятым решением сессии Собрания народных представителей ЗАТО Северск от 12 апреля 2005 года № 69/1, Регламентом Администрации ЗАТО Северск, утвержденным постановлением от 13.09.2011 № 2020.

4. Отдел находится по адресу: 636000, Томская обл., ЗАТО Северск, г.Северск, просп.Коммунистический, 51, в каб. 117, тел. 77 38 20, 77 38 31, 77 23 37, 77 23 16.

II. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОТДЕЛА

5. Основными задачами Отдела являются:

1) создание необходимых условий для всестороннего и объективного рассмотрения обращений граждан и общественных объединений, поступающих в Администрацию ЗАТО Северск;

2) исключение фактов волокиты и формализма, обеспечение соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3) содействие в реализации конституционных прав и свобод, законных интересов человека и гражданина;

4) осуществление деятельности Отдела во взаимодействии со структурными подразделениями и органами Администрации ЗАТО Северск, органами государственной власти Томской области, общественными объединениями и иными организациями;

5) инициирование рассмотрения Администрацией ЗАТО Северск назревших социальных проблем;

6) оказание содействия реализации мнения населения и анализ обратной связи между населением и Администрацией ЗАТО Северск.

III. ПОЛНОМОЧИЯ ОТДЕЛА

6. Обязанности Отдела:

1) организация в пределах своей компетенции исполнения и контроля за соблюдением федерального законодательства, законов и иных нормативных правовых актов Томской области, ЗАТО Северск в сфере рассмотрения обращений граждан;

2) оказание методической, консультативной и организационной помощи в работе с обращениями граждан структурным подразделениям и иным органам Администрации ЗАТО Северск, другим организациям, работающим с обращениями граждан;

3) анализ общественного мнения и оперативное информирование должностных лиц Администрации ЗАТО Северск о проблемах жизнедеятельности ЗАТО Северск;

4) прием граждан, оказание им консультативной помощи при обращении в Отдел, в том числе при обращении через терминал «Электронная приемная Президента Российской Федерации»;

5) запись, подготовка и организация личного приема Мэра ЗАТО Северск и его заместителей по направлениям;

6) прием поступающих обращений (письменных, устных, обращений в форме электронного документа), их регистрация с использованием системы автоматизированного делопроизводства и документооборота и направление их в адрес исполнителей в соответствии с резолюцией Мэра ЗАТО Северск;

7) регистрация исходящих ответов на обращения граждан с использованием системы автоматизированного делопроизводства и документооборота, снятие их с контроля и направление адресату;

8) регистрация исходящих ответов на государственные, муниципальные услуги и другие функции в пределах полномочий Администрации ЗАТО Северск с использованием системы автоматизированного делопроизводства и документооборота, направление адресату;

9) контроль сроков исполнения поступивших обращений;

10) ведение реестра почтовых отправлений;

11) заверение ответов на обращения граждан, подписанных Мэром ЗАТО Северск, хранящихся в Отделе;

12) подготовка отчетов о работе с обращениями граждан, направленными из Администрации Томской области в Администрацию ЗАТО Северск, в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, а также их размещение на официальном сайте сетевого справочного телефонного узла (ССТУ.РФ) (еженедельно);

13) подготовка (еженедельно) информации о количестве и тематике обращений граждан Мэру ЗАТО Северск;

14) информирование населения ЗАТО Северск (ежемесячно) через официальный сайт Администрации ЗАТО Северск о работе с обращениями граждан в Администрации ЗАТО Северск;

15) информирование (ежемесячно) Мэра ЗАТО Северск, руководителей структурных подразделений Администрации ЗАТО Северск о работе с обращениями граждан в Администрации ЗАТО Северск;

16) подготовка информации Мэру ЗАТО Северск, заместителю Мэра ЗАТО Северск — Управляющему делами Администрации ЗАТО Северск о несвоевременном исполнении поручений Мэра ЗАТО Северск по поступившим документам при необходимости;

17) работа в автоматизированном рабочем месте единой сети обращения граждан (АРМ ЕС ОГ) и представление в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям в рамках Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (ежемесячно);

18) работа в единой цифровой платформе, располагающей механизмом обратной связи (ИОС), прием сообщений, направление их исполнителям согласно поручениям Мэра ЗАТО Северск, отправка ответов;

19) работа в системе «ОНФ. Помощь», прием обращений, направление их исполнителям, согласно поручениям Мэра ЗАТО Северск, отправка ответов;

20) прием сообщений, поступающих на горячую линию по противодействию коррупции, направление их исполнителям согласно поручениям Мэра ЗАТО Северск;

21) участие в предоставлении государственных, муниципальных услуг и других функций в пределах полномочий Администрации ЗАТО Северск структурными подразделениями и органами Администрации ЗАТО Северск;

22) регистрация заявлений на предоставление государственных, муниципальных услуг и других функций в пределах полномочий Администрации ЗАТО Северск структурными подразделениями и органами Администрации ЗАТО Северск;

23) участие в выполнении мероприятий Администрации ЗАТО Северск по вопросам мобилизационной подготовки, гражданской обороны и защиты населения от чрезвычайных ситуаций в пределах компетенции;

24) осуществление подготовки информации, отнесенной к компетенции Отдела для размещения ее на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

25) обеспечение доставки отправляемой корреспонденции в городской узел почтовой связи.

7. Отдел имеет право:

1) участвовать в работе совещательных органов, создаваемых в Администрации ЗАТО Северск, а также иных органов по вопросам деятельности Отдела;

2) взаимодействовать со структурными подразделениями и иными органами Администрации ЗАТО Северск, а также органами государственной власти Томской области и другими организациями по вопросам, относящимся к компетенции Отдела;

3) запрашивать в структурных подразделениях и органах Администрации ЗАТО Северск информацию, необходимую для осуществления функций Отдела;

4) использовать для заверения ответов на обращения граждан печать Отдела;

5) участвовать в реализации общественных, муниципальных, государственных и социальных программ и проектов.

IV. РУКОВОДСТВО ОТДЕЛОМ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА

8. Отдел возглавляет начальник Отдела, назначаемый на должность и освобождаемый от должности распоряжением Администрации ЗАТО Северск по представлению заместителя Мэра ЗАТО Северск – Управляющего делами Администрации ЗАТО Северск.

9. Начальник Отдела осуществляет общее руководство и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Отдел задач и осуществление его функций, предусмотренных настоящим Положением, а именно:

1) планирует работу Отдела;

2) распределяет между работниками Отдела служебные обязанности, которые закреплены в их должностных инструкциях;

3) вносит предложения Мэру ЗАТО Северск, согласованные заместителем Мэра ЗАТО Северск – Управляющим делами Администрации ЗАТО Северск, о приеме, перемещении, освобождении от должности, а также о поощрении работников Отдела и наложении на них дисциплинарных взысканий;

4) подписывает от имени Отдела письма, справки и иные документы Отдела;

5) представляет Отдел в отношениях с государственными органами, органами местного самоуправления, юридическими лицами и гражданами при осуществлении Отделом его функций.

10. Работники Отдела выполняют свои обязанности в строгом соответствии с Федеральным законом от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», Законом Томской области от 11 сентября 2007 года № 198-ОЗ «О муниципальной службе в Томской области», Типовым кодексом этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, одобренным решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 года (протокол № 21), Регламентом Администрации ЗАТО Северск, утвержденным постановлением от 13.09.2011 № 2020, требованиями к служебному поведению муниципальных служащих Администрации ЗАТО Северск, утвержденными распоряжением Администрации ЗАТО Северск 25.12.2009 № 1351-р, Правилами внутреннего трудового распорядка Администрации ЗАТО Северск, утвержденными распоряжением Администрации ЗАТО Северск 28.09.2018 № 1401-р, настоящим Положением и должностными инструкциями.

11. Работники Отдела несут персональную ответственность за выполнение возложенных на них обязанностей, соблюдение Правил внутреннего распорядка Администрации ЗАТО Северск, должностных инструкций и поручений начальника Отдела.

12. В случае отсутствия начальника Отдела (отпуск, командировка, болезнь) его полномочия возлагаются на работника Отдела, назначенного распоряжением Администрации ЗАТО Северск по представлению заместителя Мэра ЗАТО Северск – Управляющего делами Администрации ЗАТО Северск.