

УТВЕРЖДЕНО
Распоряжением
Администрации города Ижевска
от 5 ноября 2019 года № 424-к



ПОЛОЖЕНИЕ
об Отделе по обращениям граждан
Управления документационного обеспечения и обращений граждан
Администрации города Ижевска

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отдел по обращениям граждан (далее – Отдел) является структурным подразделением Управления документационного обеспечения и обращений граждан (далее – Управление) Администрации города Ижевска (далее – Администрация города).

1.2. Отдел создан для обеспечения приема и обработки устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – обращения граждан), адресованных Главе муниципального образования «Город Ижевск» и Заместителям Главы Администрации города, в том числе обращений, поступивших по информационным системам общего пользования.

1.3. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституциями Российской Федерации и Удмуртской Республики, действующим законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики, Уставом муниципального образования «Город Ижевск», муниципальными правовыми актами органов и должностных лиц местного самоуправления муниципального образования «Город Ижевск» (далее – муниципальные правовые акты), Положением об Управлении, настоящим Положением.

2. ЗАДАЧИ

Задачами Отдела являются:

2.1. Постоянное совершенствование форм и методов работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации города и ее структурных подразделениях.

2.2. Осуществление документационного обеспечения деятельности Главы муниципального образования «Город Ижевск» и Заместителей Главы Администрации города.

2.2. Приём, обработка, учёт, регистрация поступающих письменных обращений граждан, адресованных Главе муниципального образования «Город Ижевск» и Заместителям Главы Администрации города.

2.3. Осуществление контроля по своевременному рассмотрению обращений граждан в Администрации города, ее структурных подразделениях.

2.4. Анализ количества и тематики обращений граждан, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовка на его основе информационно-статистических отчетов.

2.5. Ежемесячное представление сводных данных о нарушениях сроков исполнения обращений граждан на Комиссию по подведению итогов работы Администрации города.

2.6. Осуществление информационно-справочной работы, связанной с рассмотрением обращений граждан в Администрации города.

2.7. Прием граждан и консультирование по вопросам компетенции Администрации города и ее структурных подразделений, определение полномочий других государственных органов по решению поставленных вопросов.

2.8. Предоставление гражданам информации, касающейся деятельности Администрации города, размещаемой в СМИ, в открытом доступе в сети Интернет.

3. ФУНКЦИИ

В соответствии с возложенными задачами Отдел выполняет следующие функции:

3.1. Обеспечение приема и регистрации обращений граждан, поступающих в Администрацию города на имя Главы муниципального образования «Город Ижевск», Заместителей Главы Администрации города.

3.2. Прием и обработка обращений граждан, адресованных Главе муниципального образования «Город Ижевск», Заместителям Главы Администрации города, поступивших по всем каналам связи (почта, электронная почта, телефон, факс, Интернет), регистрация их в системе электронного документооборота.

3.3. Направление поступивших и зарегистрированных обращений граждан в соответствии с распределением полномочий на рассмотрение Главе муниципального образования «Город Ижевск», Заместителям Главы Администрации города.

3.4. Обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Управления.

3.5. Обеспечение своевременного направления обращений граждан, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина.

3.6. Контроль прохождения обращений, поступивших в Отдел, а также внутренних документов, образующихся в процессе выработки управленческих решений, от руководителей Администрации города до исполнителей и корреспондентов в установленные сроки.

3.7. Осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в Отдел.

3.8. Обеспечение своевременной обработки и отправки писем и ответов, подготовленных от имени Главы муниципального образования «Город Ижевск», Заместителей Главы Администрации города, посредством почтового отправления, с помощью системы электронного документооборота, а также иными доступными средствами связи. Ведение реестра почтовых отправлений.

3.9. Консультирование граждан, дача необходимых разъяснений по существу вопросов в рамках компетенции Администрации города.

3.10. Оказание практической и методической помощи сотрудникам структурных подразделений Администрации города по вопросам, входящим в компетенцию Отдела.

3.11. Изучение, обобщение и распространение опыта организации работы с обращениями граждан, внедрение его в практику.

3.12. Подготовка сводного отчета и анализа работы с обращениями граждан в Администрации города, в частности:

3.12.1. Разработка формы отчета структурных подразделений Администрации города о поступлении обращений граждан и результатах их рассмотрения, обобщение представленной статистики;

3.12.2. Подготовка на основании статистических данных мониторинга обращений граждан, аналитических обзоров количества обращений граждан, их тематики, результатов рассмотрения.

3.13. Формирование дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации города.

3.14. Проведение экспертизы ценности документов, выделение части из них к уничтожению.

3.15. Ведение делопроизводства в установленном порядке.

3.16. Своевременное обновление информационных стендов в Администрации города (Руководство Администрации города Ижевска, актуальная информация по обращениям граждан).

4. РУКОВОДСТВО ОТДЕЛОМ

4.1. Отдел возглавляет начальник Отдела, который назначается на должность и освобождается от должности Заместителем Главы Администрации - Руководителем аппарата Администрации города по представлению начальника Управления.

4.2. Должность «начальник отдела в управлении» относится к ведущей группе должностей муниципальной службы категории «руководители», включенных в Реестр должностей муниципальной службы в Удмуртской Республике.

4.3. Применение мер поощрения, дисциплинарные взыскания и привлечение к материальной ответственности, предоставление отпусков и направление в служебные командировки начальника Отдела осуществляется Заместителем Главы Администрации - Руководителем аппарата Администрации города в установленном порядке.

4.4. Начальник Отдела:

4.4.1. Организует работу Отдела, регулирует и контролирует деятельность сотрудников Отдела, обеспечивая решение возложенных на Отдел задач и функций;

4.4.2. По согласованию с начальником Управления распределяет между сотрудниками Отдела обязанности, входящие в компетенцию Отдела, разрабатывает и вносит на согласование должностные инструкции сотрудников Отдела;

4.4.3 Обеспечивает соблюдение Правил внутреннего трудового распорядка в Администрации города Ижевска сотрудниками Отдела;

4.4.4. Участвует в подготовке предложений по вопросам изменений, отмены или признания утратившими силу действующих муниципальных правовых актов, положений, инструкций по вопросам, входящим в компетенцию Отдела;

4.4.5. Осуществляет мероприятия, направленные на совершенствование процессов делопроизводства в Администрации города и ее структурных подразделениях;

4.4.6. Вносит предложения по дополнительному профессиональному образованию муниципальных служащих Отдела;

4.4.7. Обеспечивает соблюдение порядка использования и хранения документов и материальных ценностей Отдела;

4.4.8. Вносит в установленном порядке предложения о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение;

4.4.9. Вносит в установленном порядке предложения о поощрении и привлечении к дисциплинарной ответственности сотрудников Отдела.

4.5. Выполняет поручения начальника Управления.

5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Отдел взаимодействует по вопросам своей компетенции с должностными лицами и сотрудниками Городской думы города Ижевска, Администрации города и ее структурных подразделений, организациями всех форм собственности независимо от их организационно-правовой формы.