

Согласовано:  
Заместитель главы города

  
Т.Н. Чулакова  
« 29 » 04 2022 года

Утверждаю:  
Глава города Пыть-Яха

  
А.Н. Морозов  
« 29 » 04 2022 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделе по работе с обращениями граждан**  
**управления делами администрации города Пыть-Яха**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Отдел по работе с обращениями граждан (далее по тексту - отдел) является структурным подразделением управления делами администрации города.
- 1.2. Отдел непосредственно подчиняется начальнику управления делами администрации города Пыть-Яха.
- 1.3. При исполнении своих полномочий отдел руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, нормативно-правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Уставом города Пыть-Яха, постановлениями и распоряжениями администрации города Пыть-Яха, Положением об отделе.
- 1.4. Отдел создается, реорганизуется и ликвидируется распоряжением администрации города.
- 1.5. Отдел возглавляет начальник отдела, назначаемый и освобождаемый от занимаемой должности распоряжением администрации города в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.6. Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии со всеми службами, структурными подразделениями администрации города, а также организациями города независимо от форм собственности в рамках полномочий, определенных действующим законодательством.
- 1.7. Начальник отдела осуществляет руководство отделом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.
- 1.8. Структура отдела утверждается в установленном порядке главой города.

**2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛА**

- 2.1. Целью отдела является обеспечение конституционного права граждан на индивидуальное и коллективное обращение к должностным лицам администрации города Пыть-Яха.
- 2.2. Задачей отдела является организация деятельности администрации города Пыть-Яха по обеспечению объективного, всестороннего и своевременного

рассмотрения обращений граждан, поступающих в адрес главы города, первого заместителя главы города, заместителей главы города.

### **3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛА**

В процессе своей деятельности отдел осуществляет следующие функции:

- 3.1. Организует делопроизводство по обращениям граждан, регистрацию и учет обращений граждан, поступающих в адрес главы города, первого заместителя главы города, заместителей главы города.
- 3.2. Контролирует своевременное и полное рассмотрение обращений граждан должностными лицами администрации города Пыть-Яха.
- 3.3. Готовит аналитическую информацию о количестве и характере обращений граждан, о результатах их рассмотрения, поступивших в адрес главы города, первого заместителя главы города, заместителей главы города.
- 3.4. Предоставляет информацию о выявленных нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации города главе города, заместителю главы города (направление деятельности – административно-правовые вопросы), начальнику управления делами.
- 3.5. Осуществляет организационно-методическое консультирование структурных подразделений администрации города по вопросам делопроизводства с обращениями граждан.
- 3.6. Осуществляет запись граждан на прием к главе города, первому заместителю главы города, заместителям главы города.
- 3.7. Организует прием граждан главой города, первым заместителем главы города, заместителями главы города.
- 3.8. Осуществляет регистрацию исходящих документов (ответов на обращения граждан) в системе электронного документооборота.
- 3.9. Размещает информацию в ТИС Югра в разделе «Реестр обращений граждан» о количестве и характере поступивших обращений граждан в адрес главы города, первого заместителя главы города, заместителей главы города.
- 3.10. Заполняет информацию по обращениям граждан, поступившим в адрес главы города, первого заместителя, заместителей главы города, в разделе "Результаты рассмотрения обращений граждан" на информационном ресурсе ССТУ.РФ.
- 3.11. Взаимодействует со структурными подразделениями администрации города при подготовке ответов на сообщения граждан, поступившие в ИАС «Медиалогия» и ПОС «Госуслуги».

### **4. ПРАВА ОТДЕЛА**

В соответствии с возложенными на отдел задачами и для осуществления своих функций отдел имеет право:

- 4.1. Контролировать соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес главы города, первого заместителя, заместителей главы города.

- 4.2. Запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений администрации города, организаций и предприятий всех форм собственности сведения, документы, материалы, необходимые для осуществления функций, возложенных на отдел.
- 4.3. Готовить в пределах своей компетенции проекты постановлений и распоряжений главы города, администрации города Пыть-Яха.
- 4.4. Вносить предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан, привлечению к ответственности должностных лиц, нарушивших установленный порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.
- 4.5. Принимать участие в совещаниях, семинарах, мероприятиях по совершенствованию форм и методов работы с обращениями граждан.

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА**

- 5.1. Положение об отделе, штатное расписание и должностные инструкции специалистов отдела утверждаются главой города, согласовываются с заместителем главы города (направление деятельности – административно-правовые вопросы), начальником управления делами.
- 5.2. В состав отдела входят следующие специалисты:
  - начальник отдела по работе с обращениями граждан (1);
  - главный специалист отдела по работе с обращениями граждан (1);
  - главный специалист отдела по работе с обращениями граждан (обеспечивающий) (1).
- 5.3. Отдел возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности распоряжением администрации города.
- 5.4. Начальник отдела:
  - 5.4.1. Осуществляет общее руководство деятельностью отдела и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на отдел задач и функций;
  - 5.4.2. Разрабатывает положение об отделе и должностные инструкции на специалистов отдела;
  - 5.4.3. Осуществляет свою деятельность в пределах должностной инструкции;
  - 5.4.4. В пределах своей компетенции дает указания, обязательные для выполнения специалистами отдела;
  - 5.4.5. Вносит предложения по вопросам, связанным с работой отдела;
  - 5.4.6. Осуществляет работу по противодействию коррупции в отделе;
  - 5.4.7. Осуществляет контроль за исполнением должностных обязанностей специалистами отдела.

## **6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ**

- 6.1. Для выполнения функций и задач, предусмотренных данным Положением, отдел по работе с обращениями граждан управления делами взаимодействует со всеми структурными подразделениями администрации

города, государственными органами, организациями и предприятиями всех форм собственности в пределах своей компетенции.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТДЕЛА

- 7.1. В соответствии с возложенными на отдел задачами и имеющимися правами специалисты отдела несут ответственность:
- за несвоевременное и ненадлежащее качество выполнения задач и функций, возложенных на отдел;
  - недостоверное и несвоевременное предоставление информации;
  - недобросовестное исполнение должностных обязанностей;
  - нарушение трудовой дисциплины в соответствии с Трудовым кодексом РФ;
  - нарушение правил внутреннего трудового распорядка и регламента деятельности администрации;
  - неисполнение распоряжений и постановлений главы города, администрации города;
  - нарушение правил противопожарной безопасности, охраны труда и техники безопасности;
  - несоблюдение ограничений и запретов, установленных на муниципальной службе.
- 7.2. Работники отдела несут персональную ответственность за разглашение служебной тайны, конфиденциальной информации, ставшей известной в процессе осуществления своих должностных обязанностей.
- 7.3. Порядок привлечения к ответственности специалистов отдела устанавливается действующим законодательством, должностными инструкциями специалистов, распоряжениями администрации города и иными нормативными и распорядительными документами администрации города, не противоречащими действующему законодательству.

Начальник управления  
делами

«29» 04 2022г



Э.Д. Кокоев

Согласовано:

Начальник управления  
по правовым вопросам

«29» 04 2022г



О.Н. Медведева