Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 сентября 2021 г. N 771

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ПЕРМИ

В соответствии с [Уставом](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F3752F400AD6819C76C2433DC2234DCEF102A127D794E6106E2FA1D85BA74DD08C1A05C39B6B621B70D03F9A389E936CF316E7BBmCc3H) города Перми, [решением](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F3752F400AD6819C76C2433DC2264BC5F30DA127D794E6106E2FA1D85BA74DD08C1A05C59A6B621B70D03F9A389E936CF316E7BBmCc3H) Пермской городской Думы от 25 февраля 2020 г. N 39 "О структуре администрации города Перми", в целях актуализации нормативных правовых актов администрации города Перми администрация города Перми постановляет:

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

2. Признать утратившими силу:

[постановление](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F3752F400AD6819C76C2433DC22445CFF70AA127D794E6106E2FA1D849A715DC8C1E1BC19A7E344A36m8c7H) администрации города Перми от 10 июня 2013 г. N 461 "Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми";

[постановление](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F3752F400AD6819C76C2433DCB2D48CDF201FC2DDFCDEA126920FEDD5CB64DD1880405C287623648m3c6H) администрации города Перми от 09 ноября 2015 г. N 926 "О внесении изменений в Положение об отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми, утвержденное постановлением администрации города Перми от 10.06.2013 N 461";

[постановление](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F3752F400AD6819C76C2433DC2254DC9F60AA127D794E6106E2FA1D849A715DC8C1E1BC19A7E344A36m8c7H) администрации города Перми от 29 декабря 2016 г. N 1188 "О внесении изменений в Положение об отделе по работе с обращениями граждан в администрации города Перми, утвержденное постановлением администрации города Перми от 10.06.2013 N 461";

[постановление](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F3752F400AD6819C76C2433DC22548CAF00CA127D794E6106E2FA1D849A715DC8C1E1BC19A7E344A36m8c7H) администрации города Перми от 05 июля 2017 г. N 510 "О внесении изменений в Положение об отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми, утвержденное постановлением администрации города Перми от 10.06.2013 N 461";

[пункт 2](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F3752F400AD6819C76C2433DC2244ACAF60AA127D794E6106E2FA1D85BA74DD08C1A05C59B6B621B70D03F9A389E936CF316E7BBmCc3H) постановления администрации города Перми от 21 сентября 2018 г. N 622 "О внесении изменений в отдельные постановления администрации города Перми".

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь".

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

5. Информационно-аналитическому управлению администрации города Перми обеспечить опубликование (обнародование) настоящего постановления на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации города Перми Ивашкину С.И.

И.о. Главы города Перми

Э.А.ХАЙРУЛЛИН

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

администрации города Перми

от 29.09.2021 N 771

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА ПЕРМИ

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми устанавливает компетенцию отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми (далее - Положение, 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 работе руководствуется [Конституцией](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F375314D1CBADC977CC11A35C8731198F80BA9758094BA553826AA8806E343CF8E1A07mCc3H) Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, законодательством Пермского края (области), [Уставом](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F3752F400AD6819C76C2433DC2234DCEF102A127D794E6106E2FA1D85BA74DD08C1A01C7986B621B70D03F9A389E936CF316E7BBmCc3H) города Перми, правовыми актами города Перми, настоящим Положением.

1.5. Отдел имеет бланки и штампы установленного образца.

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

1.7. Отдел возглавляет начальник Отдела.

1.8. Структура и штатное расписание Отдела утверждаются в порядке, установленном в администрации города Перми.

1.9. Специалисты Отдела являются муниципальными служащими администрации города Перми.

1.10. Финансирование Отдела осуществляется за счет средств бюджета города Перми.

1.11. Место нахождения, почтовый, электронный адрес Отдела: 614000, г. Пермь, ул. Ленина, 23, orog@gorodperm.ru.

II. Цели и задачи

2.1. Основной целью деятельности Отдела является организация и координация работы с обращениями граждан в администрации города Перми в рамках задач и функций, возложенных на Отдел настоящим Положением.

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 (далее - руководители администрации города Перми);

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

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

2.2.4. осуществление методического руководства по организации, ведению и совершенствованию работы с обращениями граждан и контроля соблюдения установленного порядка работы с обращениями граждан в функциональных и территориальных органах, функциональных подразделениях администрации города Перми (далее - подразделения администрации города Перми);

2.2.5. организация работы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в администрации города Перми (далее - ССТУ.РФ);

2.2.6. обеспечение работы подразделений администрации города Перми в Единой краевой автоматизированной системе Открытого Правительства Пермского края ("Управляем вместе") (далее - проект "Управляем вместе").

III. Функции

3.1. В сфере организации своевременного, объективного и квалифицированного рассмотрения обращений граждан руководителями администрации города Перми:

3.1.1. осуществляет в установленном порядке прием обращений граждан, запросов по обращениям граждан (далее - обращения граждан), поступающих в адрес руководителей администрации города Перми в письменной (в том числе в форме электронного документа) или устной форме, предварительную обработку обращений граждан (чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка на повторность), регистрацию указанных обращений;

3.1.2. согласовывает проекты ответов на обращения граждан за подписью руководителей администрации города Перми в части контроля качества подготовки ответов, служебные записки о продлении срока рассмотрения обращений граждан, зарегистрированных Отделом;

3.1.3. направляет в установленном порядке зарегистрированные обращения граждан на рассмотрение руководителям администрации города Перми по компетенции, в том числе руководителям подразделений администрации города Перми в порядке отраслевой принадлежности для рассмотрения и переадресации по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина;

3.1.4. подготавливает и направляет ответы на обращения граждан справочно-информационного или разъяснительного характера, направленные на рассмотрение руководителям администрации города Перми;

3.1.5. осуществляет в установленном порядке регистрацию ответов на обращения граждан за подписью руководителей администрации города Перми, начальника Отдела;

3.1.6. осуществляет отправку ответов на обращения граждан за подписью руководителей администрации города Перми, начальника Отдела посредством почтовой связи, по телекоммуникационным каналам связи;

3.1.7. осуществляет контроль за качеством рассмотрения обращений граждан руководителями администрации города Перми, соблюдением сроков при подготовке ответов на обращения граждан;

3.1.8. осуществляет хранение, комплектование, учет обращений граждан, зарегистрированных Отделом.

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

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

3.2.2. организует в установленном порядке личный прием граждан Главой города Перми;

3.2.3. запрашивает и представляет в установленном порядке информацию, необходимую для проведения Главой города Перми личного приема граждан;

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

3.2.5. регистрирует карточки личного приема граждан руководителями администрации города Перми, карточки прямой телефонной линии, в случае постановки руководителями администрации города Перми обращения на контроль;

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

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

3.3.1. организует размещение (актуализацию) на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт), информационном стенде в администрации города Перми информацию по работе с обращениями граждан;

3.3.2. организует размещение графиков проведения личных приемов граждан, прямых телефонных линий руководителей администрации города Перми с жителями города Перми в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь", на официальном сайте и информационном стенде в администрации города Перми;

3.3.3. информирует заявителей о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах и по другим вопросам, касающимся порядка рассмотрения обращений граждан.

3.4. В сфере осуществления методического руководства по организации, ведению и совершенствованию работы с обращениями граждан и контроля соблюдения установленного порядка работы с обращениями граждан в подразделениях администрации города Перми:

3.4.1. проводит семинары по мере необходимости для специалистов подразделений администрации города Перми, ответственных за работу с обращениями граждан;

3.4.2. осуществляет мониторинг своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан;

3.4.3. вносит предложения по предупреждению и устранению причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений граждан;

3.4.4. разрабатывает для специалистов подразделений администрации города Перми, ответственных за работу с обращениями граждан, рекомендации по устранению выявленных нарушений в работе с обращениями граждан;

3.4.5. инициирует рассмотрение вопросов о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан, ответственности руководителей подразделений администрации города Перми за состояние исполнительской дисциплины с предложением мер по привлечению к дисциплинарной ответственности;

3.4.6. обобщает данные и направляет руководителю аппарата администрации города Перми информацию о работе с обращениями граждан в администрации города Перми;

3.4.7. проводит проверки работы с обращениями граждан в подразделениях администрации города Перми и доводит результаты проверок до сведения руководителей администрации города Перми для принятия соответствующих мер;

3.4.8. разрабатывает и обеспечивает применение правовых актов и методических документов по работе с обращениями граждан, осуществляет контроль их исполнения;

3.4.9. вносит предложения по совершенствованию электронного документооборота в части работы с обращениями граждан, в том числе по изменению маршрутов движения обращений граждан в автоматизированной информационной системе электронного документооборота (далее - СЭД), интеграции системы СЭД с информационной системой персональных данных администрации города Перми "Обращения жителей";

3.4.10. осуществляет справочно-информационную работу по вопросам рассмотрения обращений граждан в СЭД.

3.5. В сфере организации работы на ССТУ.РФ:

3.5.1. размещает информацию по обращениям граждан, зарегистрированных Отделом, в том числе о результатах рассмотрения обращений граждан, на ССТУ.РФ;

3.5.2. координирует деятельность подразделений администрации города Перми по внесению информации о зарегистрированных обращениях граждан, в том числе результатах рассмотрения обращений граждан, на ССТУ.РФ;

3.5.3. осуществляет актуализацию информации о руководителях администрации города Перми на ССТУ.РФ;

3.5.4. осуществляет методическое руководство по организации работы на ССТУ.РФ и контроль соблюдения установленного порядка работы на ССТУ.РФ в подразделениях администрации города Перми;

3.5.5. осуществляет организацию и проведение Общероссийского дня приема граждан в администрации города Перми.

3.6. В сфере обеспечения работы подразделений администрации города Перми с проектом "Управляем вместе":

3.6.1. координирует деятельность подразделений администрации города Перми по работе с проектом "Управляем вместе";

3.6.2. осуществляет мониторинг своевременного размещения и качественной подготовки подразделениями администрации города Перми ответов в проекте "Управляем вместе";

3.6.3. подготавливает и представляет руководителям администрации города Перми аналитические материалы о состоянии работы с проектом "Управляем вместе";

3.6.4. оказывает подразделениям администрации города Перми консультативную и методологическую помощь по работе с проектом "Управляем вместе".

3.7. Выполняет иные функции, возложенные на Отдел в соответствии с правовыми актами города Перми и поручениями Главы города Перми, руководителя аппарата администрации города Перми.

IV. Права и обязанности

4.1. Отдел имеет право:

4.1.1. запрашивать и получать от подразделений администрации города Перми, муниципальных предприятий и учреждений города Перми документы и информацию, связанные с осуществлением возложенных на Отдел задач;

4.1.2. проводить проверки работы с обращениями граждан в подразделениях администрации города Перми в соответствии с требованиями действующего законодательства;

4.1.3. осуществлять контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан в администрации города Перми, возвращать исполнителям проекты ответов на обращения граждан для доработки в случаях нарушения установленного порядка;

4.1.4. возвращать исполнителям обращения граждан для дополнительного рассмотрения, если ответ заявителю не содержит полной информации о решении указанных в обращении вопросов;

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

4.1.6. в установленном порядке вносить и согласовывать проекты правовых актов города Перми по вопросам компетенции Отдела;

4.1.7. инициировать и организовывать проведение семинаров, консультаций специалистов подразделений администрации города Перми по вопросам компетенции Отдела.

4.2. Отдел обязан:

4.2.1. обеспечивать выполнение задач и функций, установленных настоящим Положением;

4.2.2. своевременно представлять в установленном порядке отчеты и иные сведения о деятельности Отдела;

4.2.3. осуществлять координацию деятельности подразделений администрации города Перми по вопросам компетенции Отдела;

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

4.2.5. руководствоваться в своей деятельности действующим законодательством.

4.3. Начальник Отдела и специалисты Отдела обязаны:

исполнять основные обязанности муниципального служащего, соблюдать ограничения и не нарушать запреты, предусмотренные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F375314D1CBADC977DC11E35C121469AA95EA77088C4E0453C6FFF8118E75ED18F0407C19Bm6c2H) от 02 марта 2007 г. N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 25-ФЗ);

соблюдать ограничения и запреты, исполнять обязанности, предусмотренные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F375314D1CBADC977AC91839C62D469AA95EA77088C4E0453C6FFF8118E75ED18F0407C19Bm6c2H) от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" (далее - Федеральный закон N 273-ФЗ), 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;

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

V. Руководство

5.1. Начальник Отдела назначается 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.

5.3. Начальник Отдела:

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

5.3.2. вносит предложения руководителю аппарата администрации города Перми о поощрении специалистов Отдела, применении к ним мер дисциплинарной ответственности;

5.3.3. разрабатывает и утверждает должностные инструкции специалистов Отдела в установленном порядке;

5.3.4. осуществляет работу со служебными документами по вопросам компетенции Отдела;

5.3.5. организует личный прием граждан Главой города Перми;

5.3.6. осуществляет иные действия от имени 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](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F375314D1CBADC977DC11E35C121469AA95EA77088C4E0453C6FFF8118E75ED18F0407C19Bm6c2H) N 25-ФЗ.

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](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F375314D1CBADC977DC11E35C121469AA95EA77088C4E0453C6FFF8118E75ED18F0407C19Bm6c2H) N 25-ФЗ.

6.3. Начальник Отдела и специалисты Отдела несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за неисполнение обязанностей, нарушение запретов, несоблюдение ограничений, предусмотренных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=13F8A6059D907944F375314D1CBADC977AC91839C62D469AA95EA77088C4E0453C6FFF8118E75ED18F0407C19Bm6c2H) N 273-ФЗ, 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, 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.

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

Отдел в процессе осуществления своих функций взаимодействует с 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

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 в порядке, установленном действующим законодательством.