

ПОЛОЖЕНИЕ
об Отделе по работе с обращениями граждан
администрации города Пятигорска

1. Общие положения

1.1. Отдел по работе с обращениями граждан администрации Пятигорска (далее - Отдел) является структурным подразделением администрации города Пятигорска, созданным без статуса юридического лица.

1.2. Отдел осуществляет функции по своевременному рассмотрению обращений, заявлений и сообщений поступивших из различных источников.

1.3. Отдел осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ставропольского края, законами Ставропольского края, постановлениями и распоряжениями Губернатора Ставропольского края, Правительства Ставропольского края, Решениями Думы Ставропольского края, Уставом муниципального образования города-курорта Пятигорска, решениями Думы города Пятигорска, нормативными правовыми актами муниципального образования города-курорта Пятигорска, Регламентом работы с обращениями граждан в администрации города Пятигорска, а также настоящим Положением.

1.4. Отдел взаимодействует со структурными подразделениями администрации города Пятигорска, специалистами и должностными лицами органов государственной власти и исполнительной власти Ставропольского края, представителями общественных объединений и организаций, действующих на территории города Пятигорска.

2. Основные цели и задачи Отдела

2.1. Целью деятельности Отдела является организация работы по рассмотрению обращений граждан и лиц без гражданства, сообщений из

открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сообщения из открытых источников), а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и их должностных лиц (далее - обращения граждан); организация личного приема граждан в администрации города Пятигорска.

Для достижения указанной цели Отдел решает следующие основные задачи:

2.1.1. Обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, адресованных Главе города Пятигорска, заместителям главы администрации города Пятигорска и должностным лицам администрации города Пятигорска;

2.1.2. Обеспечение рассмотрения в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» устных и письменных запросов граждан, в том числе запросов в виде электронных документов, запросов о предоставлении информации, касающейся деятельности администрации города Пятигорска;

2.1.3. Информационно-справочная работа, связанная с обращениями граждан, анализ обращений граждан, адресованных Главе города Пятигорска, заместителям главы администрации города Пятигорска и должностным лицам администрации города Пятигорска, подготовка соответствующих отчетов;

2.1.4. Организация и координация работы с сообщениями из открытых источников;

2.1.5. Информационно-аналитическое и методическое обеспечение деятельности администрации города Пятигорска и структурных подразделений администрации города Пятигорска по рассмотрению обращений граждан.

3. Функции Отдела

Отдел в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие функции:

3.1. Организует прием граждан специалистами Отдела в специально выделенных для данных целей помещениях администрации города Пятигорска;

3.2. Организует прием граждан Главой города Пятигорска и заместителями главы администрации города Пятигорска;

3.3. Обеспечивает централизованный учет обращений граждан;

3.4. Организует проведение общероссийского дня приема граждан в День Конституции Российской Федерации;

3.5. Организует в пределах своей компетенции проведение выездных приемов граждан первыми заместителями председателя Правительства Ставропольского края, заместителями председателя Правительства Ставропольского края;

3.6. Обеспечивает ежемесячное предоставление в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений, а также о мерах, принятых по таким обращениям, путем заполнения раздела «Результаты рассмотрения обращений граждан» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3.7. Обеспечивает работу «Телефона доверия Главы города Пятигорска»;

3.8. Обеспечивает организацию работы с сообщениями из открытых источников;

3.9. Обеспечивает своевременное рассмотрение обращений граждан, а также направление их для рассмотрения в соответствующие поручению структурные подразделения администрации города Пятигорска;

3.10. Осуществляет контроль за своевременным выполнением структурными подразделениями администрации города Пятигорска поручений по обращениям граждан;

3.11. Осуществляет организационно-методическое взаимодействие с аппаратом Правительства Ставропольского края, органами исполнительной власти Ставропольского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края и структурными подразделениями администрации города Пятигорска;

3.12. Осуществляет анализ и обобщение вопросов, поставленных гражданами в письмах, обращениях, на личном приеме, а также в сообщениях из открытых источников;

3.13. Осуществляет оперативное и периодическое информирование Главы города Пятигорска, заместителей главы администрации города Пятигорска о количестве и характере обращений граждан;

3.14. Готовит на основе анализа и обобщения обращений граждан предложения об устранении причин, порождающих обоснованные жалобы;

3.15. Представляет необходимые материалы в целях освещения в средствах массовой информации итогов рассмотрения обращений граждан;

3.16. Изучает опыт работы органов местного самоуправления и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

3.17. Информировует граждан о результатах рассмотрения их обращений;

3.18. Принимает меры к исполнению решений судов, вступивших в законную силу, в рамках компетенции Отдела.

4. Права Отдела

Отдел для осуществления основных задач и функций имеет право:

4.1. Разрабатывать проекты постановлений и распоряжений администрации города Пятигорска по вопросам, относящимся к деятельности Отдела;

4.2. Запрашивать и получать в установленном порядке необходимые материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4.3. Взаимодействовать в установленном порядке с аппаратом Думы города Пятигорска, аппаратом Правительства Ставропольского края, прокуратурой города Пятигорска, органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края;

4.4. Требовать своевременного исполнения поручений Главы города Пятигорска, заместителей главы администрации города Пятигорска, управляющего делами администрации города Пятигорска от ответственных специалистов администрации города Пятигорска;

4.5. Использовать базы данных администрации города Пятигорска, системы связи и коммуникаций для взаимосвязи с другими территориями Ставропольского края;

4.6. Вносить предложения управляющему делами администрации города Пятигорска о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц в случаях нарушения ими установленных сроков и порядка рассмотрения обращений граждан;

4.7. Совершенствовать формы и методы работы по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации города Пятигорска;

4.8. Обеспечивать повышение квалификации и профессиональных знаний специалистов Отдела.

5. Организация деятельности Отдела

5.1. Отдел осуществляет свою деятельность в соответствии с функциональными обязанностями, установленными настоящим Положением, на основе текущих квартальных планов, утверждаемых распоряжением администрации города Пятигорска

5.2. Отдел возглавляет заведующий Отделом по работе с обращениями граждан администрации города Пятигорска, который назначается на должность и освобождается от должности Главой города Пятигорска.

6. Руководство Отделом

6.1. Заведующий Отделом подчиняется в своей деятельности непосредственно Главе города Пятигорска и заместителю главы администрации, управляющему делами администрации города Пятигорска;

6.2. Осуществляет руководство деятельностью Отдела и несет персональную ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на Отдел задач и функций;

6.3. Самостоятельно принимает решения по вопросам, относящимся к сфере деятельности Отдела, кроме вопросов, требующих согласования в установленном порядке с другими должностными лицами или структурными подразделениями администрации города Пятигорска;

6.4. Представляет Отдел по всем вопросам, относящимся к сфере деятельности Отдела;

6.5. Вносит предложения о назначении и освобождении от должности специалистов Отдела, предложения по улучшению условий оплаты труда специалистов Отдела, а также их поощрению и наложению на них взысканий;

6.6. Разрабатывает Положение об Отделе и Должностные инструкции специалистов Отдела.

Заместитель главы администрации
города Пятигорска, управляющий
делами администрации города Пятигорска

Д.М.Маркарян