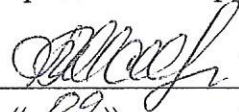


УТВЕРЖДАЮ

Руководитель управления по
работе с обращениями граждан и
документооборота администрации
городского округа город Воронеж

 Л.П. Шакалова
« 09 » 01 2018

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
ГЛАВНОГО СПЕЦИАЛИСТА ОТДЕЛА РАССМОТРЕНИЯ И
МОНИТОРИНГА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН УПРАВЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ДОКУМЕНТООБОРОТА
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ**

1. Общие положения

1.1. Главный специалист отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж (далее – специалист) относится к муниципальным служащим, замещающим старшие муниципальные должности муниципальной службы.

1.2. На должность специалиста назначается лицо с высшим профессиональным образованием, владеющее навыками работы с компьютером и современными программными средствами, необходимыми для своевременного и качественного исполнения обязанностей, установленных настоящей Инструкцией.

1.3. Специалист назначается и освобождается от занимаемой должности заместителем главы администрации – руководителем аппарата администрации городского округа город Воронеж по представлению руководителя управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж (далее – руководитель управления) и непосредственно подчиняется начальнику отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж (далее – начальник отдела).

1.4. Специалист должен знать и в своей деятельности руководствоваться:

- Конституцией Российской Федерации;
- Нормативными актами Российской Федерации и Воронежской области, регулирующими трудовые правоотношения, и нормативными актами о муниципальной службе в Российской Федерации, Воронежской

области и городском округе город Воронеж;

- Муниципальными правовыми актами, приказами и руководящими указаниями уполномоченных должностных лиц администрации городского округа город Воронеж, затрагивающими исполнение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией;
- Уставом городского округа город Воронеж;
- Регламентом администрации городского округа город Воронеж;
- Правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, противопожарной безопасности;
- Правилами внутреннего трудового распорядка администрации городского округа;
- Инструкцией по делопроизводству администрации городского округа город Воронеж;
- Положением об управлении по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж;
- Положением об отделе рассмотрения и мониторинга обращений граждан управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж;
- Настоящей Инструкцией.

1.5. Права, обязанности и правовое положение специалиста, не установленные настоящей Инструкцией, регулируются соответствующими нормативными актами Российской Федерации и Воронежской области, регулирующими трудовые правоотношения, и нормативными актами о муниципальной службе в Российской Федерации, Воронежской области и городском округе город Воронеж.

1.6. На время отсутствия специалиста его обязанности выполняет лицо, назначенное начальником отдела в установленном порядке

2. Обязанности

2.1. Выполняет требования законодательства Российской Федерации, Воронежской области, муниципальных правовых актов городского округа город Воронеж.

2.2. Проводит беседы с гражданами и при необходимости осуществляет запись на приём к заместителям главы администрации и руководителям структурных подразделений администрации городского округа согласно утвержденному графику приёма граждан по личным вопросам, участвует в подготовке и проведении приёма, ведет картотеку учета приёмов граждан, подготовку справочных и отчетных материалов и администрирование соответствующей электронной базы.

2.3. Информировует граждан о поручениях, принятых мерах и поступивших письменных ответах должностных лиц, данных на личных приёмах, осуществляет контроль их исполнения.

2.4. Принимает участие в подготовке материалов к личному приему главы городского округа город Воронеж.

2.5. Осуществляет контроль за выполнением поручений руководителей структурных подразделений администрации городского округа, данных на приемах граждан; регулярно направляет напоминания должностным лицам о невыполненных поручениях, данных на приемах граждан.

2.6. Осуществляет регистрацию в системе электронного документооборота администрации городского округа город Воронеж обращений граждан, поступивших посредством ГИС ЖКХ.

2.7. Соблюдает требования законодательства о противодействии коррупции.

2.8. Обеспечивает информационно-методическую, документационную и консультативную помощь сотрудникам администрации городского округа город Воронеж по вопросам, находящимся в компетенции отдела.

2.9. Бережно относится к имуществу, предоставленному для исполнения обязанностей, установленных настоящей Инструкцией.

2.10. Соблюдает нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения, имеет безупречный внешний вид: одежда должна быть аккуратной, классического стиля.

2.11. Воздерживается от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, также избегает конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации муниципального служащего или авторитету администрации городского округа город Воронеж.

3. Права

Специалист отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан имеет право:

3.1. Давать гражданам консультации и разъяснения справочного характера, знакомить их с ответами, поступившими после личного приема.

3.2. Давать методические разъяснения работникам администрации городского округа, управ районов, подведомственных подразделений, касающиеся приема граждан.

4. Ответственность

Специалист отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан несет ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией;
- за неисполнение или ненадлежащее исполнение требований законодательства о противодействии коррупции;

- за совершение в процессе осуществления своей деятельности правонарушения.

Начальник отдела по рассмотрению
и мониторингу обращений граждан
«09» 01 2018



Н.В. Сенцова

С инструкцией ознакомлена
«09» 01 2018



Е.Б. Филимонова

14.11.2022

Мамонтова Е.А.