


## УТВЕРЖДАЮ

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

 Л.П. Шакалова  
« 12 » Июня 2018 г.

### ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ РАССМОТРЕНИЯ И МОНИТОРИНГА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН УПРАВЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ДОКУМЕНТООБОРОТА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Положением об управлении по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 11.07.2018 № 419 «Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж».

1.2. Отдел рассмотрения и мониторинга обращений граждан управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж (далее – Отдел) является структурным подразделением управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж (далее – Управление).

1.3. В своей деятельности Отдел руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента

Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, законами и иными правовыми актами Воронежской области, Уставом городского округа город Воронеж, иными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа, а также настоящим Положением.

1.4. Структура и штатное расписание Отдела утверждается в установленном порядке в составе структуры и штатного расписания Управления.

1.5. Для обеспечения своей деятельности и выполнения возложенных полномочий Отдел может иметь штампы. Образцы штампов утверждаются руководителем Управления по представлению начальника Отдела.

1.6. Изменения и дополнения в Настоящее Положение утверждаются руководителем Управления.

## 2. Основные задачи Отдела

2.1. Организация и обеспечение работы с обращениями граждан, адресованными главе городского округа город Воронеж и в администрацию городского округа город Воронеж.

2.2. Обеспечение единого порядка документирования и организации работы с обращениями граждан, поступающими в администрацию городского округа город Воронеж.

2.3. Работа на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

2.4. Информационно-аналитическая работа с обращениями граждан.

2.5. Информационное, справочное и методическое обеспечение деятельности администрации городского округа город Воронеж по вопросам организации работы с обращениями граждан.

## 3. Основные функции Отдела.

В соответствии с возложенными задачами Отдел выполняет следующие функции:

3.1. Прием, первоначальная обработка, регистрация, распределение и учет поступивших обращений граждан в системе электронного документооборота, в том числе с применением межведомственной системы документооборота.

3.2. Организация личного приема граждан главой городского округа город Воронеж, первыми заместителями главы администрации, заместителями главы администрации, а также руководителями структурных подразделений администрации городского округа город Воронеж.

3.3. Осуществление информационно-справочной работы с населением по вопросам, отнесенным к полномочиям Отдела.

3.4. Разработка и внедрение нормативных и методических документов по совершенствованию работы с обращениями граждан в пределах своих полномочий.

3.5. Участие в организации и проведении обучающих семинаров по вопросам организации работы с обращениями граждан для сотрудников, занятых документационным обеспечением деятельности структурных подразделений администрации городского округа.

3.6. Проведение контрольных мероприятий в приемных первых заместителей главы администрации, заместителей главы администрации, структурных подразделениях администрации городского округа по вопросам соблюдения порядка работы с обращениями граждан.

3.7. Организация проведения приема граждан в режиме реального времени с применением специального программного обеспечения.

3.8. Актуализация информации в электронном справочнике защищенного сегмента информационного ресурса ССТУ.РФ.

3.9. Размещение на информационном ресурсе ССТУ.РФ данных о поступивших в администрацию городского округа обращениях граждан и о результатах их рассмотрения.



3.10. Осуществление количественного анализа поступивших в администрацию городского округа обращений граждан, подготовка информационных, аналитических и статистических материалов.

3.11. Оперативное и систематическое информирование главы городского округа город Воронеж, заместителя главы администрации – руководителя аппарата о количестве и категориях поступающих в администрацию городского округа обращений граждан.

3.12. Внесение в установленном порядке предложений по совершенствованию работы с обращениями граждан в администрации городского округа и организации личного приема граждан.

3.13. Оказание методической и консультативной помощи в организации делопроизводства, работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации городского округа, в том числе подготовка методических рекомендаций по вопросам, отнесенным к основным полномочиям Отдела.

3.14. Иные функции в соответствии с поручениями главы городского округа город Воронеж, заместителя главы администрации – руководителя аппарата.

### 3. Права Отдела

Отдел в пределах своей компетенции вправе:

4.1. Запрашивать и получать справочные и информационные материалы от различных органов и организаций по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела.

4.2. Вносить заместителю главы администрации – руководителю аппарата, руководителю Управления для рассмотрения на заседаниях, совещаниях предложения по вопросам, входящим в компетенцию Отдела.

4.3. Пользоваться муниципальными информационными ресурсами.

4.4. Разрабатывать проекты правовых актов администрации городского округа по вопросам, относящимся к компетенции Отдела.

4.5. Давать заключения по проектам нормативных правовых актов и нормативно-технических документов в части вопросов, относящихся к компетенции Отдела.

4.6. Возвращать исполнителям в структурные подразделения администрации городского округа документы и требовать их доработки в случае нарушения правил делопроизводства.

4.7. Осуществлять иные полномочия по поручению главы городского округа город Воронеж, заместителя главы администрации – руководителя аппарата, руководителя Управления.

#### 4. Обязанности Отдела

Отдел обязан:

5.1. Выполнять требования законодательства Российской Федерации, Воронежской области, муниципальных правовых актов городского округа город Воронеж.

5.2. Обеспечивать в пределах своей компетенции реализацию возложенных на Отдел функций.

5.3. Соблюдать требования Регламента администрации городского округа.

5.4. Обеспечивать сохранность служебной и государственной тайны, не допускать разглашение персональных данных физических лиц, и иной охраняемой законом информации.

5.5. Давать разъяснения физическим лицам по вопросам, входящим в компетенцию Отдела.

5.6. Исполнять иные обязанности в соответствии с выполняемыми задачами и действующим законодательством.

## 6. Структура и организация работы Отдела

6.1. Организационная структура и штатное расписание Отдела утверждается распоряжениями администрации городского округа в установленном порядке.

6.2. Руководство Отделом осуществляет начальник Отдела, назначаемый на должность и освобождаемый от должности заместителем главы администрации – руководителем аппарата по представлению руководителя Управления.

6.3. Начальник Отдела:

6.3.1. Организует работу Отдела в соответствии с поставленными задачами и возложенными функциями Отдела.

6.3.2. Разрабатывает и представляет на утверждение руководителю Управления Положение об Отделе.

6.3.3. Представляет руководителю Управления в установленном законом порядке предложения по кандидатурам для назначения на должности сотрудников Отдела, освобождения от должности сотрудников Отдела, поощрения и применения к ним дисциплинарных взысканий, командирования сотрудников Отдела.

6.3.4. Вносит предложения по улучшению и совершенствованию организации работы, относящейся к компетенции Отдела.

6.3.5. Представляет администрацию городского округа во взаимоотношениях с органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими и физическими лицами по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела.

6.3.6. Представляет отчетность по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

6.4. Начальник Отдела имеет заместителя начальника Отдела, который исполняет полномочия начальника Отдела в период его отсутствия (отпуск, болезнь, командировка).



6.5. Работники отдела назначаются на должность и освобождаются от должности приказом заместителя главы администрации – руководителя аппарата по представлению руководителя Управления.

## 7. Ответственность Отдела

Начальник Отдела, заместитель начальника Отдела, сотрудники Отдела несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных трудовых обязанностей в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Начальник отдела рассмотрений  
и мониторинга обращений граждан  
управления по работе с обращениями  
граждан и документооборота



Н.В. Сенцова