



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ  
ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 28.01.2021

№ 80

**Об утверждении положения об управлении по работе с обращениями граждан и организаций администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края**

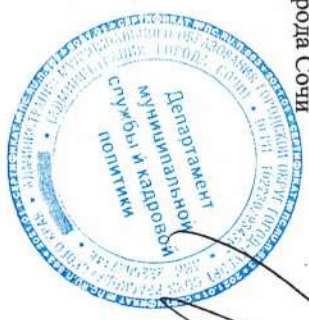
В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Федеральным законом от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» **ПО С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить положение об управлении по работе с обращениями граждан и организаций администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Управлению информации и аналитической работы администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края (Мирл) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.
3. Управлению информатизации и связи администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края (Лавриенко) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в информационно-коммуникационной сети Интернет.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на

Заместителя главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края Москалеву Г.А.  
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава города Сочи

А.С.Копайгородский



Приложение к  
постановлению администрации  
муниципального образования  
городской округ город-курорт  
Сочи Краснодарского края  
от 28.01.2021 № 80

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об управлении по работе с обращениями граждан и организаций  
Администрации муниципального образования  
городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края**

**1. Общие положения**

1.1. Управление по работе с обращениями граждан и организаций администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края (далее - управление) является функциональным органом администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и создано в целях соблюдения установленного порядка рассмотрения устных, письменных обращений и запросов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, работы со служебной корреспонденцией, организации личных приемов граждан, организации работы приемных заместителей главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, исполнения иных функций, установленных муниципальными правовыми актами муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, осуществления организационно-технического оформления поступающей в адрес главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, заместителей главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края корреспонденции, а также контроля за делопроизводством, сроками исполнения поручений по обращениям и служебной переписке в администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, обеспечения учета, выдачи и уничтожения служебных бланков администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, архивации документов.

1.2. В своей работе управление руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, Краснодарского края, Уставом муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края,

правилами внутреннего трудового распорядка, правилами охраны труда и техники безопасности, инструкцией по делопроизводству, Порядком рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, настоящим Положением.

1.3. Управление непосредственно подчиняется главе муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, заместителю главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, координирующему деятельность Управления.

1.4. Управление в пределах своей компетенции и в порядке, установленном действующим законодательством, осуществляет деятельность во взаимодействии с отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, органами местного самоуправления, органами государственной власти, организациями, гражданами.

1.5. Положение об управлении, структура и штатная численность утверждаются муниципальными правовыми актами администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

1.6. Управление финансируется за счет средств бюджета муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в пределах сметы и штатной численности, утверждаемых главной муниципальной образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

1.7. Управление имеет бланки с изображением герба муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и со своим наименованием, штампы для работы с документами.

**2. Основные задачи управления**

Основными задачами управления являются:

2.1. Обеспечение приема и регистрации устных и письменных обращений граждан и организаций, в том числе поступивших по информационным системам общего пользования, адресованных главе муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и его заместителям, а также обращений, поступающих по телефонам управления.

2.2. Организация и проведение личных приемов граждан главой муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, формирование списков для проведения личных приемов заместителями главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, приемов краевого и федерального уровня, в том числе и в режиме видеоконференцсвязи, Администрации Президента Российской Федерации, а также подготовка в рамках компетенции приемов через терминал «Электронная приемная Президента Российской Федерации».

2.3. Проведение анализа обращений граждан, организаций и служебных документов, результатов рассмотрения и принятых по ним мер, проверка исполнения с последующим формированием информационно-статистических обзоров и докладов. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, организаций и служебных документов, сроков их исполнения и результативности.

2.4. Организация методической работы, связанной с организацией работы с обращениями граждан, организаций и служебной перепиской, ведению делопроизводства в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

2.5. Обеспечение приема, регистрации и обработки служебной корреспонденции в системе электронного документооборота, обеспечение рассмотрения входящей корреспонденции по служебной переписке. Своевременное доведение поступившей корреспонденции до руководства администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края. Оформление и отправка исходящей корреспонденции, подготовленной на бланках главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и управления.

2.6. Проведение мониторинга и анализа исполнительской дисциплины отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края при рассмотрении обращений граждан, организаций и служебной переписки.

2.7. Организация и обеспечение деятельности приемных заместителей главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

### 3. Функции управления

Управление в соответствии с возложенными на него задачами выполняет следующие функции:

3.1. Организация ежедневного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, представителей организаций и общественных объединений работниками управления в отделе приема граждан управления.

3.2. Прием входящей корреспонденции от почтового отделения связи, электронной и факсимильной связи, нарочно. Централизованный учет обращений граждан и организаций и служебной корреспонденции в системе электронного документооборота.

3.3. Обеспечение приема, обработки и регистрации обращений граждан, организаций и служебной корреспонденции (в том числе поступивших по

информационным системам общего пользования), адресованных главе муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и заместителям главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в управление, в соответствующих системах электронного документооборота, а также их направление на рассмотрение, консультации заявителей по справочным телефонам управления.

3.4. Прием телеграмм, газет, журналов и других периодических изданий и направление их адресатам (в приемные главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и заместителей главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края).

3.5. Анализ и обобщение вопросов, поставленных в обращениях граждан, организаций и служебных документах.

3.6. Информирование главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, заместителей главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края о количестве и характере обращений граждан и организаций и запросов.

3.7. Прием ответов на обращения граждан и организаций, писем по служебной переписке на доклад/подпись главе муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, заместителям главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, проверка правильности оформления документов в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

3.8. Оформление подписанных документов с отметкой в системе электронного документооборота, отправка писем, подготовленных на бланках главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и управления, адресатам по реестру через почтовое отделение связи.

3.9. Подготовка личных приемов граждан главой администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и его заместителями.

3.10. Подготовка информации по запросам отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, выходящих структур, ответов на обращения граждан и организаций, поступивших в управление, в пределах компетенции.

3.11. Организация выборочной проверки исполнения поручений по обращениям граждан и организаций (по телефону, с выездом на место).

3.12. Подготовка на основе проведенных проверок главе муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края

информации и аналитических материалов по контролю за исполнением служебных документов, обращений граждан и организаций.

3.13. Оказание консультационно-методической помощи по ведению делопроизводства, работе с обращениями граждан, организацией и служебной перепиской в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, проведение проверки делопроизводства и подготовка по результатам проверки информации курящему заместителю главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

3.14. Организация и проведение семинаров-совещаний с работниками, ответственными за организацию делопроизводства, ведение архива, контроль и работу с обращениями граждан, организаций и служебной перепиской в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, с непосредственными исполнителями.

3.15. Оказание методической помощи в организации системы контроля за исполнением документов в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

3.16. Организация ежедневного контроля сроков исполнения поручений по обращениям граждан, организаций и служебной переписке, информирование руководителем отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края об исполнительской дисциплине в подразделении.

3.17. Ежедневный и ежемесячный мониторинг исполнительской дисциплины и анализ соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан и организаций и служебной корреспонденции работниками отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края. Подготовка служебных (докладных) записок о состоянии исполнительской дисциплины в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

3.18. Подготовка и проведение совещаний по исполнительской дисциплине работников отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

3.19. Обеспечение размещения информации о поступлении и результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и служебной переписке, поступающих из администрации Краснодарского края, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, на портале «Сетевой справочный телефонный узел Российской Федерации (ССТУ.РФ)», органов прокуратуры и иных органов власти всех уровней.

3.20. Подготовка по результатам анализа ежеквартальных и годовых отчетов по итогам года о работе отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края с обращениями граждан и организаций, а также предложений по устранению причин, порождающих обеспокоенные жалобы.

3.21. Организация учета, хранения и выдачи бланков главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, а также уничтожение по акту испорченных бланков.

3.22. Формирование архива согласно номенклатуре дел управления. Передача архивных документов на длительное хранение. Подготовка архивных документов на уничтожение согласно акту, передача архива, подлежащего уничтожению, в управление делами администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

3.23. Учет и хранение документов в соответствии с требованиями законодательства.

3.24. Обеспечение наличия, а также соответствия действующему законодательству муниципальных правовых актов муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, принятых по инициативе и (или) относящихся к деятельности управления, а также своевременное внесение изменений в указанные муниципальные правовые акты муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в целях их приведения в соответствие с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

3.25. Обеспечение в установленном порядке исполнения судебных актов, вступивших в законную силу, предмет исполнения которых относится к деятельности управления.

3.26. Осуществление в порядке, установленном муниципальным правовым актом мониторинга правоприменения нормативных правовых актов администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, принятых по инициативе и/или относящихся к деятельности управления.

3.27. Осуществления взаимодействия с субъектами общественного контроля.

3.28. Обеспечение защиты прав муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края по вопросам своей деятельности.

3.29. Осуществление иных функций в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и иными муниципальными правовыми актами муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

Управление осуществляет функции и полномочия управления по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи, закрепленные за указанным функциональным органом администрации города Сочи, действующими муниципальными правовыми актами города Сочи, принятыми до утверждения настоящего положения.

#### 4. Права управления

Управление в пределах своей компетенции вправе:

4.1. Запрашивать в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края данные, необходимые для эффективного осуществления возложенных на него задач.

4.2. Обеспечивать контрольную функцию по исполнению сроков рассмотрения обращений граждан, организаций и служебной переписки отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

4.3. Вносить на рассмотрение главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и заместителем главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края предложения по вопросу применения мер дисциплинарных взысканий к работникам, допустившим нарушения сроков исполнения поручений по обращениям граждан и организаций и служебной переписке.

4.4. Давать разъяснения и рекомендации по вопросам, входящим в компетенцию управления.

4.5. Не принимать к отправке корреспонденцию, оформленную с нарушениями требований инструкции по делопроизводству.

4.6. Уведомлять руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края о случаях нарушений в оформлении отправляемой корреспонденции.

4.7. Обеспечивать работу приемных заместителей главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в пределах своей компетенции.

4.8. Вносить на рассмотрение заместителя главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края предложения по совершенствованию деятельности управления.

4.9. Осуществлять иные полномочия, предусмотренные действующим законодательством, необходимые для выполнения стоящих перед управлением задач.

#### 5. Организации деятельности управления

5.1. Руководство управлением осуществляет начальник управления, назначаемый и освобождаемый от должности главой муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края по согласованию с заместителем главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, координирующим деятельность управления, согласно распределению должностных обязанностей между заместителями главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

5.2. Начальник управления имеет заместителей, начальников отдела, которые назначаются на должность и освобождаются от должности главой муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

5.3. Начальник управления распределяет должностные обязанности между заместителем начальника управления, начальниками отделов и специалистами.

5.4. Начальник управления:

5.4.1. Организует работу управления, руководит деятельностью, несет персональную ответственность перед главой муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края за выполнение возложенных на управление задач и функций.

5.4.2. Проводит в установленном порядке совещания по вопросам, входящим в компетенцию управления.

5.4.3. Согласовывает назначение на должность муниципальной службы и освобождение с занимаемой должности работников управления.

5.4.4. Вносит предложения о выплате премий, надбавок к должностному окладу, материальной помощи, награждениях, поощрениях и о дисциплинарном взыскании работников управления.

5.4.5. Обеспечивает контроль за соблюдением трудового законодательства, законодательства о муниципальной службе, служебной дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка, должностных инструкций, порядка работы со служебными документами.

5.4.6. Представляет управление по вопросам, входящим в его компетенцию, во всех органах государственной власти, органах местного самоуправления, общественных организациях, на предприятиях и в учреждениях всех форм собственности.

5.5. Обеспечение деятельности управления техническими, материальными и иными средствами осуществляется в соответствии с единым порядком, определенным управлением информатизации и связи администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, управлением делами администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

5.6. Выполнение мероприятий по обслуживанию локальной сети, оргтехники, обеспечению защиты служебной информации от несанкционированного доступа возлагается на соответствующие службы.

5.7. На период отсутствия начальника управления по причине отпуска, командировки и временной нетрудоспособности исполнение служебных обязанностей, а также исполнение обязанностей по должности, имеющей статус вакантной, возлагается на одного из заместителей начальника управления или на начальника отдела в соответствии с распоряжением администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

Начальник управления по работе с обращениями граждан и организаций администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края

Е.Ю. Калинина

