# ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе приема граждан

администрации города Ставрополя

# 1. Общие положения

 1. Отдел приема граждан администрации города Ставрополя (далее – отдел) является отраслевым (функциональным) органом администрации города Ставрополя без права юридического лица.

2. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, другими правовыми актами Российской Федерации, Уставом (Основным Законом) Ставропольского края, законами Ставропольского края и другими правовыми актами Ставропольского края, Уставом муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края и другими муниципальными правовыми актами города Ставрополя, а также настоящим Положением об отделе приема граждан администрации города Ставрополя (далее – Положение).

3. Положение, его структура, должностные инструкции работников отдела утверждаются главой города Ставрополя.

4. По вопросам деятельности отдел подчиняется заместителю главы администрации города Ставрополя в соответствии с распределением обязанностей в администрации города Ставрополя.

# 2. Основные задачи отдела

5. Основными задачами отдела являются:

1) организация приема и учета устных и письменных обращений, в том числе в форме электронного документа, граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – обращения), поступивших в администрацию города Ставрополя;

2) организация и проведение личного приема граждан главой города Ставрополя, первыми заместителями и заместителями главы администрации города Ставрополя (далее – руководители администрации города Ставрополя);

3) обеспечение рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

# 3. Функции отдела

6. В соответствии с возложенными основными задачами функциями отдела являются:

1) обеспечение приема, учета и своевременной регистрации поступивших главе города Ставрополя, в администрацию города Ставрополя обращений и документов, связанных с их рассмотрением, на бумажном носителе и в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело»;

2) осуществление своевременной регистрации обращений, поступающих на «Телефон доверия главы города Ставрополя»;

 3) направление обращений в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Ставрополя (далее – органы администрации) для рассмотрения по компетенции;

4) осуществление контроля за своевременным рассмотрением обращений, поступивших главе города Ставрополя, в администрацию города Ставрополя;

5) извещение граждан (по их просьбе) о регистрационном номере обращения, а также в каком из органов администрации рассматривается обращение;

6) осуществление подготовки и представление на утверждение главе города Ставрополя проекта графика личного приема граждан руководителями администрации города Ставрополя (ежемесячно);

7) осуществление предварительной записи на личный прием граждан к руководителям администрации города Ставрополя;

8) осуществление организации и проведения личного приема граждан руководителями администрации города Ставрополя;

9) направление в установленный законом срок со дня регистрации обращения в администрации города Ставрополя, содержащего вопросы, не входящие в компетенцию администрации города Ставрополя и ее должностных лиц, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

10) подготовка проектов ответов гражданам о прекращении переписки в установленных законом случаях;

11) комплектование материалов по обращениям в архивный отдел управления делопроизводства и архива администрации города Ставрополя в порядке и объеме, предусмотренными правовыми актами по работе с обращениями;

12) проведение анализа работы по рассмотрению обращений, поступивших главе города Ставрополя, в администрацию города Ставрополя;

13) подготовка материалов о работе с обращениями, поступившими главе города Ставрополя, в администрацию города Ставрополя, для размещения на официальном сайте администрации города Ставрополя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

14) подготовка текущей, оперативной и периодической информации главе города Ставрополя о количестве, характере, источниках поступления обращений в администрацию города Ставрополя и ее должностным лицам, статистических данных по итогам рассмотрения обращений (еженедельно, ежемесячно, поквартально, по итогам года);

15) осуществление методической помощи органам администрации по работе с обращениями;

16) организация проведения обучения, осуществление консультирования по работе с обращениями специалистов органов администрации;

17) участие в проведении выездных проверок органов администрации на предмет своевременного и качественного решения вопросов, поставленных в обращениях;

18) осуществление приема и учета документов и материалов, поступивших из судебных органов, для передачи в комитет правового обеспечения деятельности администрации города Ставрополя.

# 4. Организация работы отдела

7. Руководство деятельностью отдела осуществляет руководитель отдела, который назначается на должность и освобождается от должности главой города Ставрополя в установленном порядке.

8. Руководитель отдела:

1) организует работу отдела и несет персональную ответственность за выполнение задач, возложенных на отдел, и осуществление его функций;

2) вносит предложения по структуре и штатной численности работников отдела;

3) вносит предложения по вопросам приема, увольнения работников отдела;

4) распределяет должностные обязанности между работниками отдела, организует разработку должностных инструкций работников отдела;

5) обеспечивает соблюдение работниками отдела трудовой дисциплины;

6) вносит предложения о поощрении работников отдела и применении к ним взысканий;

7) представляет отдел в отношениях с органами администрации, иными органами и организациями.

9. Структура отдела определяется в штатном расписании администрации города Ставрополя.

10. В период временного отсутствия руководителя отдела (отпуск, временная нетрудоспособность, служебная командировка и другое) его обязанности исполняет заместитель руководителя отдела без освобождения от основных обязанностей.

11. Материально–техническое и организационное обеспечение деятельности отдела осуществляется администрацией города Ставрополя за счет средств бюджета города Ставрополя.

5. Права отдела

12. Отдел для реализации поставленных задач и осуществления своих функций имеет право:

1) направлять обращения по поручению руководителей администрации города Ставрополя на рассмотрение в органы администрации;

2) запрашивать и получать в установленном порядке необходимые документы, материалы и информацию, связанные с рассмотрением обращений от органов администрации, а также муниципальных организаций и их должностных лиц;

3) пользоваться в установленном порядке муниципальными информационными системами администрации города Ставрополя, банками данных администрации города Ставрополя, органов администрации;

4) возвращать исполнителям проекты документов, составленные с нарушением установленных требований;

5) вносить предложения по совершенствованию работы отдела.

6. Ответственность

13. Руководитель отдела несет ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение задач и функций отдела, низкий уровень трудовой и производственной дисциплины, обеспечение техники безопасности.