



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАНЕВСКОЙ РАЙОН**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 19.10.2021

№ 115-р

ст-ца Каневская

**Об утверждении Положения
о секторе по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами
администрации муниципального образования Каневской район**

В соответствии с решением Совета муниципального образования Каневской район от 30 сентября 2020 года № 22 «О структуре администрации муниципального образования Каневской район», в связи с расширением перечня задач и функций, возложенных на сектор по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Каневской район, улучшения качества работы с обращениями и запросами граждан, организаций и общественных объединений, использования новых форм и методов работы, в целях совершенствования управленческой работы:

1. Утвердить положение о секторе по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Каневской район (прилагается).

2. Внести соответствующие изменения в должностные инструкции сотрудников сектора по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Каневской район.

3. Считать утратившим силу распоряжение администрации муниципального образования Каневской район от 12 июля 2010 года № 65-р «Об утверждении Положения о секторе по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Каневской район».

4. Отделу по связям со СМИ и общественностью администрации муниципального образования Каневской район (Игнатенко) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте муниципального образования Каневской район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на исполняющего обязанности заместителя главы муниципального образования, управляющего делами администрации муниципального образования Каневской район Касьяненко В.В.

6. Распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности
главы муниципального образования
Каневской район

Е.И. Тыщенко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением администрации
муниципального образования

Каневской район

от 19.10.2021 № 115-п

ПОЛОЖЕНИЕ

о секторе по работе с жалобами и обращениями граждан
управления делами администрации
муниципального образования Каневской район

1. Общие положения

1.1. Сектор по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Каневской район (далее - сектор) является структурным подразделением управления делами администрации муниципального образования Каневской район (далее - администрация).

1.2. Основной целью сектора является организация работы по рассмотрению обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений и организация проведения приемов граждан в администрации.

1.3. В своей деятельности сектор руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Краснодарского края, Уставами Краснодарского края и муниципального образования Каневской район, муниципальными правовыми актами муниципального образования Каневской район, правилами внутреннего трудового распорядка, правилами охраны труда и техники безопасности, а также настоящим Положением.

1.4. Непосредственное руководство сектором осуществляется заведующим сектором, который подчиняется заместителю главы муниципального образования, управляющему делами администрации.

2. Основные задачи сектора

2.1. Организационное обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, поступивших на имя главы муниципального образования Каневской район и его заместителей.

2.2. Организационное обеспечение проведения личных приемов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, представителей организаций и общественных объединений в администрации.

2.3. Информационно-аналитическое и методическое обеспечение деятельности администрации по рассмотрению обращений граждан.

2.4. Анализ обращений и подготовка соответствующих докладов и записок.

3. Функции сектора

3.1. Организует прием граждан в общественной приемной главы с устными запросами, а также их консультации по телефону «горячая линия» сектора.

3.2. Организует прием граждан главой муниципального образования Каневской район и его заместителями, в том числе выездных приемов и в режиме видео-конференц-связи.

3.3. Организует проведение общероссийского дня приема граждан в администрации.

3.4. Обеспечивает своевременное рассмотрение обращений и запросов, а также направление обращений для рассмотрения в соответствующие отраслевые (функциональные) органы администрации, органы местного самоуправления Каневского района.

3.5. Осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах органами местного самоуправления Каневского района.

3.6. Осуществляет организационно-методическое взаимодействие с Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, со структурными подразделениями администрации Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края, при рассмотрении обращений.

3.7. Осуществляет сбор, обобщение и анализ вопросов, поставленных заявителями в обращениях и запросах.

3.8. Осуществляет оперативное и периодическое информирование руководства администрации о количестве и характере обращений.

3.9. Готовит на основе анализа и обобщения обращений информационно-статистические обзоры, информационно-аналитические материалы о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах, а также совместно с отраслевыми (функциональными) органами администрации предложения об устранении причин, порождающих обоснованные жалобы.

3.10. Готовит необходимые материалы в целях освещения в средствах массовой информации итогов рассмотрения обращений.

3.11. Размещает в сети Интернет информационно-статистические обзоры обращений, информацию о результатах их рассмотрения и принятых мерах.

3.12. Осуществляет организацию работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации, и выявленные посредством специализированного программного обеспечения, обеспечивает своевременное размещение информации на сообщения в социальных сетях их авторам.

3.13. Обеспечивает своевременное рассмотрение сообщений, поступивших через сервис «Единое окно цифровой обратной связи».

3.14. Обеспечивает своевременное размещение информационно-справочной и аналитической информации на портале ССТУ.РФ.

3.15. Оказывает методическую, консультационную и практическую помощь отраслевым (функциональным) органам администрации, органам местно-

го самоуправления Каневского района по вопросам организации работы с обращениями.

3.16. Дает ответы в пределах установленной компетенции по поступающим в сектор служебным документам, обращениям.

3.17. Готовит проекты правовых актов администрации по вопросам совершенствования работы с обращениями.

4. Права сектор

4.1. Запрашивать и получать в установленном порядке информацию от отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального.

4.2. Запрашивать и получать в установленном действующем законодательством порядке от учреждений, организаций, органов местного самоуправления, общественных объединений сведения, необходимые для рассмотрения обращений граждан.

4.3. Приглашать в случае необходимости для участия в приеме граждан главой муниципального образования Каневской район специалистов и должностных лиц в соответствии с вопросами, поднимаемыми заявителями.

4.4. Организовывать «круглые столы» и «горячие линии», телефоны доверия и иные разнообразные формы работы с населением.

5. Организация деятельности сектора

5.1. Руководство сектором осуществляет заведующий сектором по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами администрации (далее - заведующий сектором), назначаемый на должность и освобождаемый от должности главой муниципального образования Каневской район.

5.2. В отсутствие заведующего сектором его обязанности исполняет ведущий специалист сектора, назначенный распоряжением администрации.

5.3. Специалисты сектора являются муниципальными служащими, назначаются и освобождаются от должности главой муниципального образования Каневской район.

5.4. Сектор осуществляет свою деятельность в соответствии со своими задачами и функциями, Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Каневской район, а также настоящим Положением.

5.5. Обеспечение сектора организационной техникой, средствами связи, транспортом, информационно-справочной литературой и методическими пособиями, периодическими изданиями, иными принадлежностями и материалами, необходимыми для работы сектора, осуществляется управлением делами администрации муниципального образования Каневской район.

Заведующий сектором по работе
с жалобами и обращениями граждан
администрации муниципального
образования Каневской район



М.А.Василенко