



**Муниципальное образование Октябрьский район**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА**  
**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

« 21 » \_\_\_\_\_ мая \_\_\_\_\_ 2020 г.

№ \_\_\_\_\_ 72-р \_\_\_\_\_

пгт. Октябрьское

Об утверждении Положения  
об отделе по организации работы  
с обращениями граждан администрации  
Октябрьского района

В соответствии со статьей 30 устава Октябрьского района, со структурой администрации Октябрьского района, утвержденной решением Думы Октябрьского района от 09.09.2015 № 641, распоряжением администрации Октябрьского района от 29.12.2018 № 199-р «О распределении обязанностей», в целях обеспечения реализации прав граждан на обращения в администрацию Октябрьского района:

1. Утвердить Положение об отделе по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района согласно приложению.

2. Признать утратившими силу распоряжения администрации Октябрьского района:

- от 28.12.2015 № 157-р «Об утверждении Положения об отделе по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района»;

- от 20.10.2017 № 121-р «О внесении изменения в Положение об отделе по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района, утвержденное распоряжением администрации Октябрьского района от 28.12.2015 № 157-р»;

- от 05.02.2019 № 28-р «О внесении изменения в распоряжение администрации Октябрьского района от 28.12.2015 №157-р».

3. Контроль за выполнением распоряжения возложить на первого заместителя главы Октябрьского района по правовому обеспечению, управляющего делами администрации Октябрьского района Хромова Н.В.

Глава Октябрьского района

А.П. Куташова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделе по организации работы**  
**с обращениями граждан администрации Октябрьского района**  
(далее - Положение)

**1. Общие положения**

1.1. Отдел по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района (далее - отдел) создан решением Думы Октябрьского района от 09.09.2015 № 641 «Об утверждении структуры администрации Октябрьского района», является самостоятельным структурным подразделением администрации Октябрьского района и находится в непосредственном подчинении первого заместителя главы Октябрьского района по правовому обеспечению, управляющего делами администрации Октябрьского района (далее – первого заместителя главы Октябрьского района).

1.2. Отдел руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, уставом Октябрьского района, муниципальными правовыми актами Октябрьского района по вопросам, входящим в компетенцию отдела, и настоящим Положением.

1.3. Деятельность отдела непосредственно координирует и контролирует первый заместитель главы Октябрьского района.

1.4. Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии со всеми структурными подразделениями администрации Октябрьского района, с территориальными органами государственной власти Российской Федерации, администрациями городских и сельских поселений входящих в состав Октябрьского района, организациями, предприятиями, учреждениями, гражданами Октябрьского района в пределах своей компетенции.

1.5. Отдел не является юридическим лицом, имеет бланк установленного образца со своим наименованием и штампы (приложения к Положению №№ 1, 2), необходимые для осуществления деятельности.

**2. Основные задачи отдела**

2.1. Обеспечение необходимых условий для объективного, всестороннего рассмотрения обращений граждан, адресованных в администрацию Октябрьского района, главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района (далее - должностные лица).

2.2. Осуществление информационно-аналитического и организационного обеспечения деятельности должностных лиц по вопросам взаимодействия с населением Октябрьского района в пределах компетенции отдела.

2.3. Обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, поступающих должностным лицам.

2.4. Подготовка и организация приема граждан по личным вопросам, выездных приемов граждан, проводимых должностными лицами.

2.5. Формирование единой электронной базы данных обращений граждан в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело».

2.6. Осуществление обобщения и анализа итоговых сводных отчетов по результатам проведения Общероссийского дня приема граждан в муниципальном образовании Октябрьский район.

2.7. Совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, адресованных должностным лицам.

2.8. Организация работы и сотрудничество с другими структурными подразделениями Думы Октябрьского района и администрации Октябрьского района, администрациями городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района, учреждениями, предприятиями и организациями Октябрьского района для предоставления своевременно полного ответа обратившемуся.

### **3. Функции отдела**

3.1. Отдел в соответствии с возложенными на него задачами, выполняет следующие основные функции:

3.1.1. Осуществляет:

- регистрацию письменных (электронных), устных, выездных обращений граждан, поступающих должностным лицам;
- ежедневный прием граждан, оказание методической и консультативной помощи гражданам по телефону;
- централизованный учет обращений граждан в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело».
- формирование дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, обеспечение их сохранности в текущем делопроизводстве;
- контроль за своевременным соблюдением сроков рассмотрения письменных (электронных), устных, выездных обращений граждан, поступающих должностным лицам;
- дополнительный контроль за исполнением поручений должностными лицами по рассмотрению обращений письменных (электронных), устных (выездных) обращений граждан;
- подготовку ответов на письменные (электронные), устные (выездные) обращения граждан по поручению должностных лиц;
- запись на прием граждан по личным вопросам к должностным лицам, в соответствии с утвержденным графиком приема;
- размещение на официальном веб-сайте Октябрьского района ответов на электронные обращения граждан, поступающих в раздел официального сайта Октябрьского района «Виртуальная приемная»;
- подготовку статистической информации, аналитических справок для мониторинга и анализа обращений граждан, систематическое информирование главы Октябрьского района, первого заместителя главы Октябрьского района;
- размещение на официальном веб-сайте Октябрьского района, в СМИ информационных, аналитических и статистических материалов по обращениям граждан;
- оказание методической и консультативной помощи администрациям городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района в организации работы с обращениями граждан;
- информирование граждан о ходе рассмотрения вопросов, поставленных в письменных (электронных), устных (выездных) обращениях граждан в установленные сроки;
- оперативное информирование первого заместителя главы Октябрьского района о количестве и характере обращений граждан, поступающих должностным лицам.

3.1.2. Организует:

- проведение приемов граждан по личным вопросам должностными лицами, в соответствии с утвержденным графиком приема граждан по личным вопросам;
- проведение выездного приема граждан должностными лицами, в соответствии с утвержденным графиком выездного приема граждан;
- проведение приема граждан Октябрьского района Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в режиме видеосвязи;

- проведение Общероссийского дня приема граждан в администрации Октябрьского района.

#### 3.1.3. Участвует:

- в разработке муниципальных правовых актов Октябрьского района по вопросам, относящимся к компетенции отдела;
- в заседаниях, собраниях, семинарах, конференциях, совещаниях по вопросам входящим в компетенцию отдела;
- в организации выездного приема граждан Октябрьского района Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

3.1.4. Разрабатывает и представляет в установленные сроки информацию и документацию в другие структурные подразделения Думы Октябрьского района и администрации Октябрьского района, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и территориальные органы исполнительной власти Ханты – Мансийского автономного округа – Югры в пределах компетенции отдела.

3.1.5. Предоставляет в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» для размещения на официальном веб-сайте Октябрьского района:

- порядок, время и место проведения приема главой Октябрьского района, должностными лицами администрации Октябрьского района граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (далее –заявители), порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;
- фамилия, имя и отчество руководителя структурного подразделения или иного должностного лица администрации Октябрьского района, к полномочиям которых отнесены организация приема заявителей, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;
- порядок организации и проведения выездного приема граждан по личным вопросам должностными лицами;
- обзоры обращений заявителей, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и мерах, принятых по результатам рассмотрения обращений.

3.1.6. Выполняет нормативно-правовые акты, а также инструкции, положения, регламенты и правила работы при обработке персональных данных и по обеспечению безопасности информации в информационных системах администрации Октябрьского района.

## 4. Структура отдела

4.1. Руководство отделом осуществляет заведующий отделом, который непосредственно подчиняется первому заместителю главы Октябрьского района.

4.2. На период временного отсутствия заведующего отделом (командировка, отпуск, временная нетрудоспособность, учеба) распоряжением администрации Октябрьского района исполнение обязанностей возлагается на специалиста-эксперта отдела.

#### 4.3. Заведующий отделом:

- несет персональную ответственность за выполнения возложенных на отдел задач и функций в пределах своих должностных обязанностей, прав и ответственности;
- представляет отдел в отношениях с другими структурными подразделениями Думы Октябрьского района и администрации Октябрьского района, администрациями городских и сельских поселений входящих в состав Октябрьского района, учреждениями, организациями, предприятиями Октябрьского района;
- планирует и организует работу отдела;
- распределяет должностные обязанности между работниками отдела;
- разрабатывает и согласовывает должностные инструкции работников отдела;
- осуществляет контроль за соблюдением трудовой дисциплины работниками отдела;

- ходатайствует перед первым заместителем главы Октябрьского района о применении мер поощрения или дисциплинарного взыскания к работникам отдела.

4.4. В непосредственном подчинении заведующего отделом находится специалист-эксперт.

4.5. Работники отдела исполняют должностные обязанности в соответствии с должностными инструкциями.

## **5. Права отдела**

5.1. В соответствии с возложенными на отдел задачами и для осуществления своих функций отдел имеет право:

5.1.1. Представлять интересы отдела, в пределах компетенции отдела в органах государственной власти, органах местного самоуправления, в организациях, учреждениях, предприятиях.

5.1.2. Запрашивать и получать от других структурных подразделений Думы Октябрьского района и администрации Октябрьского района, администраций городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района и других организаций, предприятий, учреждений необходимые сведения и документы по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

5.1.3. Осуществлять официальную переписку по вопросам, отнесенным к компетенции отдела.

5.1.4. Разрабатывать проекты муниципальных правовых актов и предложения по вопросам взаимодействия с населением Октябрьского района.

5.1.5. Участвовать и при необходимости проводить в установленном порядке совещания, конференции по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

5.1.6. Осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами Октябрьского района и настоящим Положением.

## **6. Взаимоотношения и связи отдела**

6.1. Для выполнения функций и реализации прав отдел взаимодействует:

- с территориальными органами федеральных органов государственной власти;
- с исполнительными органами государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Тюменской области;
- с учреждениями, предприятиями и организациями, находящимися на территории Октябрьского района;
- с населением Октябрьского района;
- со средствами массовой информации;
- с другими структурными подразделениями Думы Октябрьского района и администрации Октябрьского района;
- с городскими и сельскими поселениями, входящими в состав Октябрьского района;
- с Управлением по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;
- с общественной приемной Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в Октябрьском районе;
- с приемной Президента Российской Федерации в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре.

## **7. Ответственность отдела**

7.1. Работники отдела несут ответственность за:

7.1.1. Ненадлежащую реализацию возложенных на отдел задач и функций.

7.1.2. Несоблюдение требований федерального законодательства и законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных правовых актов в сфере деятельности отдела.

7.1.3. Не исполнение своих должностных обязанностей в объеме, предусмотренном заключенными с ними трудовыми договорами и должностными инструкциями.

7.1.4. Недостоверность и необъективность предоставляемой информации.

7.1.5. Нарушение антикоррупционного законодательства.

7.1.6. Разглашение сведений конфиденциального характера или служебной информации, ставших им известными в связи с исполнением должностных обязанностей.

7.1.7. Несоблюдение ограничений или нарушение запретов, установленных статьями 13, 14 Федерального закона от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

7.1.8. Материальный ущерб, причиненный по их вине администрации Октябрьского района.

7.1.9. Невыполнение или ненадлежащее выполнение функций и полномочий, предусмотренных настоящим Положением.

7.2. Порядок привлечения работников отдела к дисциплинарной ответственности определен Трудовым кодексом Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Положению об отделе по организации  
работы с обращениями граждан  
администрации Октябрьского района

**Образец**  
**бланка отдела по организации работы с обращениями граждан**  
**администрации Октябрьского района**



**Администрация Октябрьского района**  
**ОТДЕЛ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

ул. Калинина, д. 39, пгт. Октябрьское, ХМАО-Югра, Тюменской обл., 628100

тел./факс (34678) 2-80-27, 2-81-61

*e-mail: office@oktregion.ru, http://www.oktregion.ru, obr.gr@oktregion.ru*

---

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

№ \_\_\_\_\_

пгт. Октябрьское

Адресат

“Заголовок к тексту”

Основной текст

Приложение № 2  
к Положению об отделе по организации  
работы с обращениями граждан  
администрации Октябрьского района

**Образцы  
штампов отдела по организации работы с обращениями граждан  
администрации Октябрьского района**