



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА МАРИУПОЛЬ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**  
от 09.01.2024 № 4

**Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями  
граждан Администрации городского округа Мариуполь  
Донецкой Народной Республики**

В соответствии с п. 2.8. ст. 30 Устава муниципального образования городской округ Мариуполь Донецкой Народной Республики, принятого решением Мариупольского городского совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 10.11.2023 № I/5-1, руководствуясь пп. 4.7., 5.2. Положения об администрации городского округа Мариуполь, утвержденного решением Мариупольского городского совета от 15.11.2023 № I/6-3, в целях реализации своей деятельности в структуре органов Администрации городского округа Мариуполь:

1. Утвердить Положение об отделе по работе с обращениями граждан Администрации городского округа Мариуполь Донецкой Народной Республики согласно приложению к распоряжению.
2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.
3. Распоряжение вступает в силу с момента подписания.

Временно исполняющий полномочия  
главы муниципального образования  
городского округа Мариуполь



О.В. Моргун

Приложение к  
распоряжению Администрации  
городского округа Мариуполь  
Донецкой Народной Республики  
от 09.01.2024 № 4

ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА МАРИУПОЛЬ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА МАРИУПОЛЬ (далее – Положение) разработано во исполнение Положения об Администрации городского округа Мариуполь, утвержденного решением Мариупольского городского совета Донецкой Народной Республики от 15.11.2023 № I/6-3 (далее – Положение об Администрации), Устава муниципального образования городской округ Мариуполь Донецкой Народной Республики, принятого решением Мариупольского городского совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 10.11.2023 № I/5-1с (далее – Устав городского округа), целью обеспечения законности и порядка, соблюдения требований нормативных правовых актов по вопросам реализации прав граждан.

1.2. Отдел по работе с обращениями граждан (далее – Отдел) является структурным подразделением Администрации городского округа Мариуполь Донецкой Народной Республики (далее – Администрация), осуществляющим деятельность в сфере обращений граждан в Администрацию.

1.3. Отдел создается распоряжением Администрации.

Положение об Отделе утверждается главой городского округа Мариуполь.

1.4. Отдел подотчетен и подконтролен главе городского округа Мариуполь, подчиняется непосредственно управляющему делами Администрации.

1.5. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным конституционным законом Российской Федерации от 04.10.2022 № 5-ФЗ «О принятии в Российскую Федерацию Донецкой Народной Республики и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта - Донецкой Народной Республики», Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования городского округа Мариуполь Донецкой Народной Республики, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Донецкой Народной Республики, Законом Донецкой Народной Республики от 20.02.2015 № 13-ИНС «Об обращениях граждан» (с изменениями), указами и распоряжениями Главы Донецкой Народной Республики, постановлениями и распоряжениями Правительства Донецкой Народной Республики, нормативными правовыми актами республиканских органов исполнительной власти, касающиеся деятельности Отдела, Положением об Администрации городского округа Мариуполь, утвержденным решением Мариупольского городского совета Донецкой Народной Республики от 15.11.2023 № I/6-3, распоряжениями и постановлениями главы городского округа Мариуполь и настоящим Положением.



1.6. Отдел не является юридическим лицом.

1.7. Местонахождение Отдела: город Мариуполь.

## II. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ ОТДЕЛА

2.1. Основными задачами Отдела являются:

2.1.1. Организация работы с обращениями граждан в Администрации с целью обеспечения конституционных прав граждан на обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и к их должностным лицам с предложениями, заявлениями и жалобами по реализации своих социально-экономических, политических и личных прав и законных интересов.

2.1.2. Совершенствование системной работы с обращениями граждан Российской Федерации.

2.1.3. Установление единого порядка работы с обращениями граждан.

2.1.4. Организация личного приема граждан в Администрации.

2.1.5. Организационно-методическое обеспечение деятельности по работе с обращениями граждан.

2.1.6. Организация делопроизводства по обращениям граждан.

2.2. Для реализации возложенных на него задач Отдел, в пределах полномочий, предусмотренных настоящим Положением, выполняет следующие функции:

2.2.1. Осуществляет организацию и ведение делопроизводства по обращению граждан в Администрации:

централизованный прием и регистрацию всех обращений граждан, поступающих в адрес Администрации, с введением их в электронную базу данных (картотеку регистрационно-контрольных карточек документов);

предварительное рассмотрение поступающих в Администрацию обращений граждан, предоставление их на рассмотрение руководству Администрации согласно распределению обязанностей между руководством Администрации;

проверку правильности оформления исходящих документов, их комплектности, возвращение, в случае необходимости, их на доработку исполнителям, организацию отправки/доставки адресатам;

справочно-информационную работу с обращениями граждан;

организацию хранения в Отделе дел по обращениям граждан, завершенных в делопроизводстве в течение установленного срока.

2.2.2. Размещение на информационных стендах информации о месте приема обращений, почтовом адресе, адресе электронной почты, контактных телефонах и графике работы ответственных лиц, осуществляющих прием обращений.

2.2.3. Осуществляет разработку проектов инструкции по работе с обращениями граждан, номенклатуры дел, порядка документооборота.

2.2.4. Осуществляет мониторинг работы с обращениями граждан, документооборота и подготовку предложений главе городского округа Мариуполь по улучшению исполнительской дисциплины и качества подготовки документов в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации, муниципальных учреждениях, организациях и предприятиях города.

2.2.5. Предоставляет консультационную и методическую помощь структурным подразделениям, отраслевым (функциональным) и территориальным органам Администрации, муниципальным учреждениям, организациям и предприятиям

по вопросам делопроизводства, организации работы с обращениями граждан и соблюдения законодательства об обращениях граждан.

2.2.6. Осуществляет подготовку аналитической информации о состоянии работы с обращениями граждан, уровне исполнительской дисциплины в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации, муниципальных учреждениях, организациях и предприятиях и предоставляет ее главе Администрации, управляющему делами Администрации.

2.2.7. Осуществляет подготовку справочных, информационно-аналитических материалов, статистических данных по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела, для предоставления главе городского округа Мариуполь, управляющему делами Администрации, отчетных форм в установленном порядке.

2.2.8. Осуществляет подготовку проектов распоряжений и постановлений Администрации по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

2.2.9. Осуществляет организационную и документационную подготовку совещаний с участием главы городского округа Мариуполь, управляющего делами Администрации по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

2.2.10. Осуществляет подготовку графиков приема граждан руководством Администрации, в том числе выездных приемов, графиков проведения «прямых линий» руководством Администрации, осуществление контроля их соблюдения.

2.2.11. Организует проведение личных и выездных приемов граждан руководством Администрации, рассмотрение обращений граждан в Администрации, проведение «прямых линий» с гражданами.

2.2.12. Организует по поручению главы городского округа Мариуполь, управляющего делами Администрации проверки фактов, изложенных в обращениях граждан, хода и результатов их рассмотрения структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации, муниципальными учреждениями, организациями и предприятиями.

2.2.13. Рассматривает по поручению главы городского округа Мариуполь, управляющего делами Администрации обращения граждан, служебные письма и иные документы по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела, поступившие в Администрацию, и осуществляет подготовку проектов ответов на них.

2.2.14. Осуществляет организационное и документационное обеспечение работы комиссии по организации рассмотрения обращений граждан, оформляет протоколы заседаний и осуществляет контроль выполнения протокольных поручений.

2.2.15. Осуществляет подготовку информации по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела, для размещения на официальном сайте Администрации, в телекоммуникационной сети общего пользования, средствах массовой информации.

2.2.16. Осуществляет меры по предупреждению и противодействию коррупции в пределах полномочий Отдела.

2.2.17. Осуществляет меры по противодействию и предупреждению экстремистской деятельности, информирует в установленном порядке при обнаружении проявлений экстремистской деятельности в пределах полномочий Отдела.

2.3. Отдел осуществляет иные функции, необходимые для реализации возложенных на него задач, выполняет поручения главы городского округа Мариуполь, управляющего делами Администрации, относящиеся к сфере



деятельности Отдела, в соответствии с законодательством, Положением об Администрации и настоящим Положением.

### III. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА

3.1. Отдел возглавляет начальник отдела по работе с обращениями граждан (далее – Начальник отдела), который назначается на должность и освобождается от занимаемой должности главой городского округа Мариуполь.

3.2. На должность Начальника отдела назначается лицо, соответствующее квалификационным требованиям, установленным законодательством для указанной должности.

3.3. На период временного отсутствия Начальника отдела (отпуск, командировка, временная нетрудоспособность и др.) исполнение его обязанностей возлагается на заместителя Начальника отдела.

3.4. Должностные обязанности, права, ответственность Начальника отдела регламентируются настоящим Положением и должностной инструкцией.

3.5. Начальник отдела:

3.5.1. Осуществляет руководство Отделом на основе единоначалия и в пределах полномочий, определяемых настоящим Положением, принимает управленческие решения, обязательные для выполнения муниципальными служащими, прочими служащими и работниками Отдела.

3.5.2. Действует от имени Отдела во взаимоотношениях со структурными подразделениями Администрации, отраслевыми (функциональными) и ее территориальными органами, юридическими и физическими лицами по вопросам, относящимся к полномочиям Отделами.

3.5.3. По поручению главы городского округа Мариуполь в установленном порядке представляет ее интересы в органах государственной власти, судебных и правоохранительных органах, органах местного самоуправления, учреждениях, организациях и предприятиях всех форм собственности, средствах массовой информации по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

3.5.4. Организует деятельность Отдела, разрабатывает планы работы, обеспечивает их выполнение.

3.5.5. Распределяет функциональные обязанности муниципальных служащих, прочих служащих и работников Отдела, обеспечивает разработку проектов должностных инструкций, рабочих инструкций и по согласованию с управляющим делами Администрации предоставляет их на утверждение главе городского округа Мариуполь.

3.5.6. Осуществляет контроль выполнения муниципальными служащими, прочими служащими и работниками функциональных обязанностей в соответствии с должностными инструкциями, должностными инструкциями и рабочими инструкциями мероприятий, предусмотренных в планах работы Отдела, соблюдения положений нормативных правовых актов в деятельности Отдела, исполнения документов, анализирует уровень исполнительской дисциплины в Отдела и принимает меры по ее соблюдению.

3.5.7. Согласовывает проекты постановлений, распоряжений главы городского округа Мариуполь, Администрации городского округа Мариуполь по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

3.5.8. Принимает участие в заседаниях коллегиальных органов (комиссий, рабочих групп и др.), созданных Администрацией, совещаниях и мероприятиях, проводимых Администрацией, а также, по поручению главы городского округа Мариуполь, управляющего делами Администрации, в заседаниях коллегиальных органов, совещаниях и мероприятиях, проводимых органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями и предприятиями всех форм собственности, средствами массовой информации по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

3.5.9. Согласовывает проекты постановлений, распоряжений главы городского округа Мариуполь о назначении на должность (приеме на работу) и освобождении от должности (увольнении) муниципальных служащих, прочих служащих и работников Отдела.

3.5.10. Вносит по согласованию с управляющим делами Администрации на рассмотрение главе городского округа Мариуполь представления о поощрении муниципальных служащих, прочих служащих и работников Отдела и применении к ним дисциплинарных взысканий.

3.5.11. Обеспечивает разработку номенклатуры дел Отдела, соблюдение требований инструкции по делопроизводству, учет и сохранность документов в Отдела.

3.5.12. Обеспечивает соблюдение муниципальными служащими, прочими служащими и работниками Отдела служебного распорядка Администрации, Правил внутреннего трудового распорядка Администрации, правил охраны труда и техники безопасности.

3.5.13. Вносит по согласованию с управляющим делами Администрации на рассмотрение главе городского округа Мариуполь предложения о совершенствовании деятельности Отдела.

3.6. Назначение на должность (прием на работу) и освобождение от должности (увольнение) муниципальных служащих, прочих служащих и работников Отдела производится главой городского округа Мариуполь в соответствии с законодательством.

3.7. Функциональные обязанности, права, ответственность муниципальных служащих, прочих служащих и работников Сектора, квалификационные требования регламентируются должностными инструкциями и рабочими инструкциями, которые согласовываются с управляющим делами Администрации и утверждаются главой городского округа Мариуполь.

3.8. Делопроизводство в Отдела ведется в соответствии с инструкцией по делопроизводству Администрации, административным регламентом рассмотрения обращений граждан и номенклатурой дел Отдела.

3.9. Отдел осуществляет комплектование, учет и хранение документов, образующихся в деятельности Отдела, до передачи их на хранение в архивное подразделение Администрации в установленном порядке.

#### IV. ПРАВА ОТДЕЛА

4.1. Для выполнения функций, предусмотренных настоящим Положением, Отдел имеет право:



4.1.1. Вносить по согласованию с управляющим делами Администрации на рассмотрение главе городского округа Мариуполь проекты постановлений и распоряжений главы Администрации, служебных писем и иных документов по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

4.1.2. Запрашивать и получать от структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации, предприятий, организаций и учреждений муниципальной формы собственности информацию, документы и иные материалы, необходимые для выполнения функций, предусмотренных настоящим Положением.

4.1.3. Вносить по согласованию с управляющим делами Администрации на рассмотрение главе городского округа Мариуполь предложения (представления) о создании координационных, совещательных и иных коллегиальных органов (комиссий, рабочих групп и др.), созданных Администрацией, для рассмотрения вопросов, относящихся к полномочиям Отдела.

4.1.4. Инициировать проведение заседаний коллегиальных органов, (комиссий, рабочих групп и др.), созданных Администрацией, совещаний с участием главы городского округа Мариуполь, управляющего делами Администрации по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

4.1.5. Инициировать по согласованию с главой городского округа Мариуполь, управляющим делами Администрации совещания по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

4.1.6. Инициировать в установленном порядке рассмотрение вопросов:

об обращении в судебные органы о признании незаконными актов органов государственной власти, органов местного самоуправления, предприятий, организаций и учреждений всех форм собственности, которые ограничивают права Администрации, а также полномочия ее органов и должностных лиц по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела;

о привлечении к ответственности должностных лиц предприятий, организаций и учреждений всех форм собственности, которые игнорируют законные требования и решения Администрации, принятые в пределах ее полномочий по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

4.1.7. Привлекать по согласованию с главой городского округа Мариуполь, управляющим делами Администрации специалистов сторонних учреждений, организаций и предприятий всех форм собственности (по согласованию с их руководством) для реализации возложенных на Отдел задач.

4.1.8. Разрабатывать и предоставлять на рассмотрение главе городского округа Мариуполь, управляющему делами Администрации методические материалы и рекомендации по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела, для использования в деятельности Администрации.

4.2. Отдел имеет иные права, предусмотренные нормативными правовыми актами.

4.3. Муниципальные служащие, прочие служащие и работники Отдела пользуются в установленном порядке информационными базами данных, системами связи, имеющимися в распоряжении Администрации, а также могут создавать собственные базы данных, относящиеся к сфере деятельности Отдела.

## V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НАЧАЛЬНИКА ОТДЕЛА, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, ПРОЧИХ СЛУЖАЩИХ И РАБОТНИКОВ ОТДЕЛА

5.1. Начальник отдела несет персональную ответственность за ненадлежащее выполнение возложенных на Отдел задач.

5.2. Начальник отдела, муниципальные служащие, прочие служащие и работники Отдела в установленном порядке несут ответственность за:

5.2.1. Несоблюдение нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

5.2.2. Некачественное, несвоевременное исполнение или неисполнение функциональных обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, должностными инструкциями и рабочими инструкциями, постановлений и распоряжений главы Администрации, поручений главы городского округа Мариуполь, управляющего делами Администрации по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

5.2.3. Бездеятельность, неиспользование прав, предоставленных настоящим Положением, должностными инструкциями и рабочими инструкциями.

5.2.4. Разглашение каким-либо образом сведений, которые относятся к служебной или иной информации с ограниченным доступом.

5.2.5. Разглашение каким-либо образом персональных данных, которые были им доверены и стали известными в связи с выполнением служебных обязанностей.

5.2.6. Предоставление в документах недостоверной информации по вопросам, относящимся к полномочиям Отдела.

5.2.7. Утрату, уничтожение, непоправимые повреждения служебных документов.

5.2.8. Нарушение служебного распорядка Администрации, Правил внутреннего трудового распорядка Администрации, правил охраны труда и техники безопасности.

5.3. Начальник отдела, муниципальные служащие, прочие служащие и работники Отдела несут ответственность за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей служебной деятельности, причинение материального ущерба юридическим и физическим лицам в соответствии с законодательством.

## VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОТДЕЛА

Отдел в процессе реализации возложенных на него задач взаимодействует со структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации, предприятиями, организациями и учреждениями муниципальной формы собственности в пределах полномочий, предусмотренных настоящим Положением.

## VII. РЕОРГАНИЗАЦИЯ, ЛИКВИДАЦИЯ ОТДЕЛА

7.1. Отдел реорганизуется, ликвидируется решением Мариупольского городского совета по представлению главы городского округа.

7.2. При реорганизации Отдела документы постоянного хранения, текущего делопроизводства передаются правопреемнику, при ликвидации Отдела – в архивное подразделение Администрации в установленном порядке.



7.3. При реорганизации, ликвидации Отдела его муниципальные служащие, прочие служащие и работники обеспечиваются социальными гарантиями в соответствии с законодательством.

#### VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются распоряжением Администрации.

Временно исполняющий полномочия  
главы муниципального образования  
городского округа Мариуполь



О.В. Моргун