Приложение 3
к постановлению
мэрии города Новосибирска
от 25.07.2018 N 2700

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ МЭРИИ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА - ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ МЭРА ГОРОДА НОВОСИБИРСКА

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений мэрии г. Новосибирска
от 12.02.2019 N 460, от 02.11.2024 N 9180, от 27.01.2025 N 503,
от 02.07.2026 N 6398)

1. Общие положения

1.1. Управление по работе с обращениями граждан и организаций мэрии города Новосибирска - общественная приемная мэра города Новосибирска (далее - управление) является структурным подразделением департамента организационно-контрольной работы мэрии города Новосибирска (далее - департамент).

1.2. Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Уставом города Новосибирска, настоящим Положением, приказами заместителя мэра города Новосибирска Останина М.К. (далее - заместитель мэра), начальника департамента и иными муниципальными правовыми актами города Новосибирска.
(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 02.11.2024 N 9180)

1.3. Управление имеет официальный бланк.

2. Основные задачи управления

2.1. Организационное обеспечение рассмотрения обращений и запросов граждан, организаций, общественных объединений и поступающей корреспонденции.

2.2. Организация личного приема граждан, представителей организаций и общественных объединений мэром города Новосибирска (далее - мэр), первыми заместителями мэра, заместителями мэра, организация приема граждан, представителей организаций и общественных объединений работниками мэрии города Новосибирска.

2.3. Организация работы с обращениями и корреспонденцией в мэрии города Новосибирска (далее - мэрия).

2.4. Повышение исполнительской дисциплины структурных подразделений мэрии.
(п. 2.4 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

2.5. Обобщение сведений об организации и проведении муниципального контроля на территории города Новосибирска.
(п. 2.5 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3. Основные функции управления

3.1. Организационное обеспечение рассмотрения:

обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращения);

запросов граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации, касающейся деятельности мэрии (далее - запросы);

поступающей корреспонденции.

3.2. Координация деятельности структурных подразделений мэрии по вопросам работы с обращениями и запросами.

3.3. Обеспечение централизованного учета обращений и запросов.

3.4. Рассмотрение обращений, направление их должностным лицам в структурные подразделения мэрии, государственные органы и органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращениях, и направление запросов для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения мэрии в соответствии с их компетенцией.

3.5. Осуществление контроля за соблюдением структурными подразделениями мэрии порядка рассмотрения обращений и запросов.

3.6. Осуществление учета и обеспечение оперативности рассмотрения устных обращений и запросов, поступивших в справочную телефонную службу управления.

3.7. Прием, первичная обработка и регистрация в системе электронного документооборота поступающей (входящей) в мэрию корреспонденции, рассылка входящей корреспонденции.

3.8. Координация деятельности структурных подразделений мэрии по вопросам организации личного приема граждан.

3.9. Осуществление контроля за исполнением поручений, данных в ходе личного приема граждан мэром, первыми заместителями мэра, заместителями мэра, руководителям структурных подразделений мэрии.

3.10. Взаимодействие с общественными приемными депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, общественных объединений и организаций, политических партий, общественной приемной аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, управлением по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.

3.11. Обеспечение возможности направления обращений и запросов в форме электронного документа.

3.12. Размещение информации о результатах рассмотрения обращений, поступивших в мэрию, в разделе "Результаты рассмотрения обращений граждан" в закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ.

3.13. Анализ обращений и запросов, подготовка информационно-статистических обзоров о количестве и тематике поступивших в управление обращений и запросов.

3.14. Снятие с контроля письменных обращений граждан.

3.15. Отправка исходящей корреспонденции мэрии.

3.16. Проведение контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями, запросами и входящей корреспонденции в структурных подразделениях мэрии.

3.17. Обеспечение работы мобильной приемной при управлении по рассмотрению обращений.

3.18. Осуществление оперативного и периодического информирования мэра, первых заместителей мэра, заместителей мэра, руководителей структурных подразделений мэрии о количестве и тематике обращений граждан, состоянии исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан.

3.19. Участие в осуществлении мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан в пределах компетенции.

3.20. Организация проведения прямых телефонных линий по актуальным вопросам.

3.21. Организация проведения консультаций по юридическим вопросам в соответствии с действующим законодательством.

3.22. Подготовка и проведение для работников мэрии обучающих семинаров, оказание методической помощи, консультирование работников мэрии по вопросам, входящим в компетенцию управления.

3.23. Осуществление служебных проверок в структурных подразделениях мэрии по вопросам компетенции управления.

3.24. Подготовка информации об исполнительской дисциплине структурных подразделений мэрии.
(в ред. постановлений мэрии г. Новосибирска от 27.01.2025 N 503, от 02.07.2026 N 6398)

3.25. Подготовка в пределах компетенции управления информационно-аналитических материалов.

3.26. Подготовка проектов муниципальных правовых актов города Новосибирска по вопросам, входящим в компетенцию управления.

3.27. Организация ежедневного приема граждан, представителей организаций и общественных объединений работниками управления, обеспечение рассмотрения в пределах компетенции управления предложений, обращений, жалоб, заявлений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, принятие по ним решений.

3.28. Осуществление методического руководства и координации работы структурных подразделений мэрии по вопросам организации контроля исполнения правовых актов мэрии, поручений и резолюций мэра, рассмотрения входящей корреспонденции.
(п. 3.28 в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.29. Создание и постоянное обновление в системе электронного документооборота данных по исполнению структурными подразделениями мэрии правовых актов мэрии, поручений и резолюций мэра по исполнению поручений и указаний Президента Российской Федерации (далее - поручения Президента Российской Федерации), постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, правовых актов и поручений Губернатора Новосибирской области, правовых актов Правительства Новосибирской области, поручений, данных структурным подразделениям мэрии в решениях Совета депутатов города Новосибирска.
(п. 3.29 в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.30. Проведение анализа и подготовка ежемесячной информации о состоянии исполнительской дисциплины структурных подразделений мэрии, подготовка проектов распоряжений мэрии о состоянии исполнительской дисциплины структурных подразделений мэрии за первое полугодие и год.
(п. 3.30 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.31. Организация подготовки и проведения совещаний "час контроля".
(п. 3.31 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.32. Организация по поручению заместителя начальника департамента - начальника управления комплексных проверок деятельности муниципальных унитарных предприятий и муниципальных учреждений, структурных подразделений мэрии по своевременному исполнению правовых актов мэрии.
(п. 3.32 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.33. Организация по поручению мэра, заместителя мэра, начальника департамента, заместителя начальника департамента - начальника управления работы по рассмотрению обращений организаций и граждан с привлечением работников структурных подразделений мэрии, представителей контролирующих органов на территории города Новосибирска и экспертиза принятых мер.
(п. 3.33 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.34. Организация по поручению мэра проверок по актуальным вопросам, за исключением проверок в сфере городского хозяйства.
(п. 3.34 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.35. Осуществление контроля исполнения:

резолюций мэра по исполнению поручений Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, правовых актов и поручений Губернатора Новосибирской области, правовых актов Правительства Новосибирской области;

поручений, данных в решениях Совета депутатов города Новосибирска, подлежащих исполнению структурными подразделениями мэрии;

правовых актов мэрии;

поручений мэра, данных на заседаниях коллегии мэрии, президиума мэрии, совещаниях (расширенных аппаратных совещаниях), заседаниях коллегиальных органов и в ходе рабочих поездок.
(п. 3.35 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.36. Осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения и исполнения входящей корреспонденции, поступающей в структурные подразделения мэрии через управление. Подготовка документов к списанию.
(п. 3.36 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.37. Проведение ежедневного мониторинга поручений и указаний Президента Российской Федерации.
(п. 3.37 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.38. Осуществление контроля за своевременным предоставлением структурными подразделениями мэрии информации о рассмотрении актов проверки или представлений контрольно-счетной палаты города Новосибирска по результатам проведения контрольных мероприятий в муниципальных унитарных предприятиях и муниципальных учреждениях.

(п. 3.38 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.39. Организация взаимодействия с отделом контрольно-аналитической работы департамента контроля и документационного обеспечения администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.
(п. 3.39 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.40. Сбор и обобщение представленных структурными подразделениями мэрии, уполномоченными на осуществление муниципального контроля, предложений о планировании соответствующих видов муниципального контроля и отчетов по итогам работы за отчетные периоды.
(п. 3.40 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.41. Подготовка докладов, содержащих результаты обобщения правоприменительной практики контрольного органа, докладов о видах муниципального контроля, отчетов об осуществлении соответствующих видов муниципального контроля по установленным формам за отчетные периоды.
(п. 3.41 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.42. Проведение мониторинга эффективности муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности на территории города Новосибирска.
(п. 3.42 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.43. Подготовка докладов и отчетов об осуществлении муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности и об эффективности такого контроля.
(п. 3.43 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.44. Ведение картотеки судебных дел департамента:

3.44.1. Организация обобщения и систематизации вступивших в законную силу судебных актов, обязывающих департамент совершить определенные действия.

3.44.2. Организация обобщения и систематизации правоприменительной практики по результатам вступления в законную силу решений судов в отношении департамента.
(п. 3.44 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.45. Разработка документов (подготовка изменений в них) по вопросам мобилизационной работы в департаменте.
(п. 3.45 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.46. Организация мероприятий по охране труда в департаменте.
(п. 3.46 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.47. Организация мероприятий по противопожарной безопасности в департаменте.
(п. 3.47 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.48. Организация работы по комплектованию, хранению документов в соответствии с номенклатурой дел и передача их на архивное хранение.
(п. 3.48 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

3.49. Осуществление иных функций, предусмотренных муниципальными правовыми актами города Новосибирска.
(п. 3.49 введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

4. Права управления

4.1. Запрашивать и получать от структурных подразделений мэрии, организаций независимо от их организационно-правовой формы документы и информацию, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию управления.

4.2. Вносить начальнику департамента на рассмотрение предложения по вопросам, входящим в компетенцию управления.

4.3. Вносить начальнику департамента предложения о создании коллегиальных органов, способствующих решению задач, возложенных на управление.

4.4. Проводить совещания, конференции, семинары по вопросам, входящим в компетенцию управления, с участием представителей структурных подразделений мэрии, органов и организаций.

4.5. Привлекать в соответствии с законодательством организации и отдельных специалистов для проведения экспертиз, совещаний, разработки методических и нормативных документов и выполнения иных функций, возложенных на управление.

4.6. Использовать служебный транспорт, системы связи, базы данных, оргтехнику и другое муниципальное имущество для осуществления служебной деятельности.

4.7. Осуществлять иные права в соответствии с законодательством.

5. Организация работы управления

5.1. Управление возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от замещаемой должности мэром по представлению заместителя мэра.
(в ред. постановлений мэрии г. Новосибирска от 12.02.2019 N 460, от 02.11.2024 N 9180)

Начальник управления осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством о муниципальной службе, руководствуется положениями Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих в мэрии, структурных подразделениях мэрии, утвержденного постановлением мэрии.
(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 12.02.2019 N 460)

5.2. Начальник управления имеет заместителей, назначаемых на должность и освобождаемых от замещаемой должности заместителем мэра.
(п. 5.2 в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 02.07.2026 N 6398)

5.3. Начальник управления:

руководит деятельностью управления, планирует его работу, обеспечивает выполнение задач и функций, возложенных на управление;

действует без доверенности от имени управления, представляет его в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях по вопросам, входящим в компетенцию управления;

в пределах компетенции подписывает документы, направляемые от имени управления;

согласовывает проекты муниципальных правовых актов города Новосибирска по вопросам, входящим в компетенцию управления;

представляет на утверждение заместителю мэра положения об отделах, входящих в состав

управления;
(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 02.11.2024 N 9180)

вносит начальнику департамента предложения по кандидатурам для назначения на должность и освобождения от замещаемой должности, поощрения и наложения дисциплинарных взысканий на работников управления;

согласовывает кандидатуру для назначения на должность начальника отдела общественной приемной администрации Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска, заместителей начальников организационно-контрольных отделов администраций районов города Новосибирска (руководителей общественных приемных);

обеспечивает соблюдение трудовой дисциплины работниками управления и правил внутреннего трудового распорядка;

выполняет иные функции, необходимые для обеспечения деятельности управления.

5.4. Положения об отделах, входящих в состав управления, утверждаются заместителем мэра.
(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 02.11.2024 N 9180)

5.5. Должностные инструкции работников управления утверждаются заместителем мэра, за исключением должностных инструкций работников, должности которых входят в номенклатуру должностей, прием и назначение на которые, увольнение с которых производится мэром.
(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 02.11.2024 N 9180)

5.6. Работники управления назначаются на должность и освобождаются от замещаемой должности заместителем мэра, за исключением работников, назначение и освобождение от замещаемой должности которых осуществляется мэром в соответствии с муниципальными правовыми актами города Новосибирска.
(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 02.11.2024 N 9180)