



# УКАЗ

## ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

### Об утверждении Положения об Отделе по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия

1. Утвердить прилагаемое Положение об Отделе по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия.

2. Настоящий Указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Временно исполняющий  
обязанности Главы  
Республики Мордовия



А. ЗДУНОВ

г.Саранск  
16 июня 2021 года  
№ 167-УГ

**УТВЕРЖДЕНО**  
Указом Главы  
Республики Мордовия  
от 16 июня 2021 г. №167-УГ

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

об Отделе по работе с обращениями граждан Администрации  
Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия

### **Глава 1. Общие положения**

1. Отдел по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия (далее – Отдел) является самостоятельным структурным подразделением Администрации Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия (далее – Администрация).

2. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Республики Мордовия, законами Республики Мордовия, указами и распоряжениями Главы Республики Мордовия, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Мордовия, Положением об Администрации, а также настоящим Положением.

### **Глава 2. Полномочия Отдела**

3. Отдел осуществляет следующие полномочия:

1) содействие в реализации Главой Республики Мордовия его полномочий по обеспечению права граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления на территории Республики Мордовия;

2) обеспечение взаимодействия Главы Республики Мордовия с Государственным Собранием Республики Мордовия, Правительством Республики Мордовия, исполнительными органами государственной власти Республики Мордовия, органами местного самоуправления и иными органами по вопросам организации работы с обращениями граждан;

3) содействие исполнительным органам государственной власти Республики Мордовия и органам местного самоуправления в организации работы с обращениями граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4) осуществление контроля за исполнением указов, распоряжений и других решений Главы Республики Мордовия по вопросам, относящимся в компетенции Отдела;

5) организация работы с устными (в ходе личных приемов), письменными обращениями и обращениями граждан в форме электронных документов, поступающими в адрес Главы Республики Мордовия и в Правительство Республики Мордовия, в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

6) первичная обработка обращений, поступающих в адрес Главы Республики Мордовия и в Правительство Республики Мордовия;

7) подготовка материалов по обращениям для рассмотрения Главой Республики Мордовия, Председателем Правительства Республики Мордовия, Руководителем Администрации Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия (далее – Руководитель Администрации) и иными уполномоченными должностными лицами;

8) обработка обращений по результатам их рассмотрения Главой Республики Мордовия, Председателем Правительства Республики Мордовия, Руководителем Администрации и иными уполномоченными должностными лицами;

9) подготовка и организация личного приема граждан и приема в режиме видео-конференц-связи, проводимого с участием Главы Республики Мордовия и уполномоченных должностных лиц;

10) организация личного приема граждан уполномоченными должностными лицами в Приемной Главы Республики Мордовия;

11) организация приема граждан уполномоченными должностными лицами в Приемной Главы Республики Мордовия в режиме аудио- и видеосвязи с использованием автоматизированных рабочих мест и специального программного обеспечения, в том числе в ходе проведения Общероссийского дня приема граждан;

12) консультирование граждан (по телефону, в ходе личного приема) о порядке рассмотрения обращений, направляемых в адрес Главы Республики Мордовия и в Правительство Республики Мордовия;

13) обработка сообщений, поступающих на справочный сетевой телефонный узел (ССТУ) посредством программы WebAgent и предоставление абонентам информации по вопросам, относящимся к компетенции Отдела;

14) обеспечение информационного обмена с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций с использованием специализированных каналов «АС-обращения» и «VIPNET-клиент»;

15) обеспечение информационного обмена с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями в Единой сети органов государственной власти и органов местного самоуправления по работе с обращениями граждан посредством информационно-коммуникационного ресурса «Общероссийский портал ССТУ.РФ»;

16) подготовка и отправка заявителям уведомлений о ходе рассмотрения обращений и их направлении по компетенции в органы государственной власти и органы местного самоуправления;

17) подготовка и направление ответов заявителям (письменных либо в форме электронных документов) по вопросам, относящимся к компетенции Отдела;

18) подготовка и направление в установленном порядке запросов информации и документов, необходимых для реализации полномочий Отдела, в органы, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, обозначенных в обращениях;

19) направление ответов в адрес заявителей, подписанных должностными лицами Администрации посредством почтовых отправлений либо по электронной почте;

20) проведение аналитической работы по обращениям граждан, поступающим в адрес Главы Республики Мордовия и в Правительство Республики Мордовия;

21) подготовка и представление Главе Республики Мордовия и Руководителю Администрации информации о проблемных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, поступающих в адрес Главы Республики Мордовия и в Правительство Республики Мордовия;

22) оказание информационно-консультационной помощи исполнительным органам государственной власти Республики Мордовия и органам местного самоуправления по вопросам организации работы с обращениями граждан;

23) участие в проведении курсов повышения квалификации, обучающих семинаров для сотрудников исполнительных органов государственной власти Республики Мордовия и органов местного самоуправления по вопросам совершенствования работы с обращениями граждан;

24) подготовка информации в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе, аппарат главного федерального инспектора по Республике Мордовия и иные государственные органы по вопросам, относящимся к компетенции Отдела;

25) участие в подготовке проектов законов Республики Мордовия, указов и распоряжений Главы Республики Мордовия, проектов распоряжений Руководителя Администрации, и других документов, относящихся к компетенции Отдела;

26) организация архивной работы в соответствии с действующей номенклатурой дел;

27) обеспечение своевременного исполнения поручений Главы Республики Мордовия и Руководителя Администрации по вопросам, относящимся к компетенции Отдела.

### Глава 3. Права Отдела

4. Отдел в целях реализации своих полномочий имеет право:

- 1) запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений Администрации, органов государственной власти Республики Мордовия, органов местного самоуправления, а также от должностных лиц материалы, необходимые для осуществления полномочий Отдела;
- 2) пользоваться базами данных Администрации, органов государственной власти Республики Мордовия, органов местного самоуправления в системе электронного документооборота;
- 3) использовать государственные системы связи и коммуникации.

### Глава 4. Организация деятельности Отдела

5. В структуру Отдела входят:

заведующий Отделом по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия (далее – заведующий Отделом);

организационно-аналитический сектор;

работники Отдела, не являющиеся государственными гражданскими служащими, осуществляющие техническое обеспечение деятельности Администрации.

6. Отдел возглавляет заведующий Отделом по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия (далее – заведующий Отделом), назначаемый на должность и освобождаемый от должности Главой Республики Мордовия.

7. Заведующий Отделом:

1) организует работу Отдела, распределяет функциональные обязанности между работниками Отдела и дает им служебные поручения;

2) представляет на утверждение Руководителю Администрации должностные регламенты работников Отдела;

3) визирует (согласовывает) документы по вопросам, входящим в компетенцию Отдела, подготовленные по поручению Главы Республики Мордовия и Руководителя Администрации;

4) участвует в пределах своей компетенции в заседаниях и на совещаниях, проводимых Главой Республики Мордовия и Руководителем Администрации;

5) рассматривает и готовит предложения в установленном порядке по документам, адресованным непосредственно Отделу;

6) вносит Руководителю Администрации предложения о назначении и об освобождении от должности работников Отдела;

7) вносит в установленном порядке Руководителю Администрации предложения о поощрении работников Отдела и применении к ним мер дисциплинарного воздействия;

8) осуществляет иные полномочия, возложенные на него Главой Республики Мордовия.

8. Заведующий Отделом несет персональную ответственность за работу Отдела.

9. В отсутствие заведующего Отделом его полномочия выполняет заведующий организационно-аналитическим сектором Отдела.

10. Заведующий организационно-аналитическим сектором, иные работники организационно-аналитического сектора являются государственными гражданскими служащими, назначаются на должность и освобождаются от должности Руководителем Администрации и осуществляют свои полномочия в соответствии с должностными регламентами.

11. Работники Отдела, не являющиеся государственными гражданскими служащими и осуществляющие техническое обеспечение деятельности Администрации, назначаются на должность и освобождаются от должности Руководителем Администрации и осуществляют свои полномочия в соответствии с должностными инструкциями.