



РАСПОРЯЖЕНИЕ
ГУБЕРНАТОРА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

от 01.12.2011 № 86

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Положения
об отделе по работе с обращениями граждан
Правительства Ростовской области**

В соответствии со статьей 59 Устава Ростовской области и указом Главы Администрации (Губернатора) Ростовской области от 07.09.2011 № 73 «Об утверждении структуры Правительства Ростовской области и структуры органов исполнительной власти Ростовской области»:

1. Утвердить Положение об отделе по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области согласно приложению.

2. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя Губернатора Ростовской области – руководителя аппарата Правительства Ростовской области Артемова В.В.

Губернатор
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Распоряжение вносит
отдел по работе с обращениями
граждан Правительства
Ростовской области

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделе по работе с обращениями граждан
Правительства Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – отдел) является структурным подразделением Правительства Ростовской области.

1.2. Положение об отделе, его структурная и штатная численность утверждаются Губернатором Ростовской области.

1.3. Координацию деятельности отдела осуществляет заместитель Губернатора Ростовской области – руководитель аппарата Правительства Ростовской области.

1.4. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ростовской области, иными областными законами, указами и распоряжениями Губернатора Ростовской области, постановлениями и распоряжениями Правительства Ростовской области, настоящим Положением.

2. Основные задачи отдела

2.1. Основными задачами отдела являются:

2.1.1. Организация и обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Губернатору Ростовской области и Правительству Ростовской области, в том числе обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (далее – обращение).

2.1.2. Ведение централизованного учета обращений, поступивших в Правительство Ростовской области.

2.1.3. Анализ количества и характера обращений, результатов их рассмотрения, проведение на его основе информационно-статистической, аналитической и методической работы по обеспечению деятельности Губернатора Ростовской области, Правительства Ростовской области и его структурных подразделений по рассмотрению обращений.

2.1.4. Обеспечение личного приема граждан Губернатором Ростовской области, Вице-губернатором Ростовской области и заместителями Губернатора Ростовской области.

3. Функции отдела

3.1. В соответствии с основными задачами отдел выполняет следующие функции:

3.1.1. Осуществляет прием обращений, их регистрацию с использованием автоматизированной информационной системы и оформление дел.

3.1.2. Направляет на рассмотрение обращения в соответствии с распределением обязанностей между Губернатором Ростовской области, Вице-губернатором Ростовской области и заместителями Губернатора Ростовской области, а также в структурные подразделения Правительства Ростовской области.

3.1.3. Направляет на рассмотрение обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства Ростовской области, в федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы, органы исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области, организации и учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

3.1.4. Координирует работу по соблюдению порядка и сроков рассмотрения обращений, установленных федеральным и областным законодательством в Правительстве Ростовской области.

Возвращает исполнителям дела с обращениями для дополнительного рассмотрения, если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений.

Вносит предложения по мерам дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение федерального и областного законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями в Правительстве Ростовской области.

3.1.5. Представляет в контрольное управление Губернатора Ростовской области информацию о фактах нарушений установленного федеральным и областным законодательством порядка и сроков рассмотрения обращений в Правительстве Ростовской области и органах исполнительной власти Ростовской области для принятия мер.

3.1.6. Организует рассмотрение обращений в системе автоматизированного контроля в аппарате Правительства Ростовской области с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело».

3.1.7. Направляет обращения при возникновении разногласий между непосредственными исполнителями, возникших при их рассмотрении, их руководителям по курируемым направлениям.

3.1.8. Участвует в подготовке проектов правовых актов Губернатора Ростовской области и Правительства Ростовской области.

3.1.9. Проводит анализ количества и характера обращений, поступивших в Правительство Ростовской области. Готовит информационно-статистические справки о количестве и характере обращений.

3.1.10. Осуществляет по поручению заместителя Губернатора Ростовской области – руководителя аппарата Правительства Ростовской области в пределах своей компетенции анализ состояния работы с обращениями в органах исполнительной власти Ростовской области и оказывает им методическую помощь.

3.1.11. Изучает опыт работы с обращениями в федеральных органах исполнительной власти, органах исполнительной власти иных субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и осуществляет внедрение его в практику.

3.1.12. Оказывает консультативную помощь непосредственным исполнителям по вопросам делопроизводства и порядка работы с обращениями.

3.1.13. Готовит информационно-аналитический материал о количестве и характере обращений для размещения на официальном сайте Правительства Ростовской области.

Осуществляет через пресс-службу Губернатора Ростовской области взаимодействие со средствами массовой информации по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

3.1.14. Оказывает методическую помощь общественным приемным Губернатора Ростовской области по вопросам приема и передачи на рассмотрение поступивших обращений.

3.1.15. Проводит личный прием граждан.

3.1.16. Осуществляет предварительную запись на личный прием к Губернатору Ростовской области, Вице-губернатору Ростовской области и заместителям Губернатора Ростовской области согласно распределению обязанностей между ними.

3.1.17. Проводит консультирование граждан по вопросам, входящим в компетенцию Правительства Ростовской области, органов исполнительной власти Ростовской области.

3.1.18. Взаимодействует с Приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

3.1.19. Обеспечивает сохранность дел с обращениями, законченных делопроизводством в течение 2 лет, и в последующем передает в архив Правительства Ростовской области для дальнейшего хранения до истечения установленного срока.

3.1.20. Осуществляет иные функции в соответствии с возложенными на отдел задачами.

4. Права отдела

4.1. Отдел для осуществления возложенных на него задач и функций имеет право:

разрабатывать и вносить на рассмотрение в установленном порядке проекты правовых актов Губернатора Ростовской области и Правительства Ростовской области;

запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию от структурных подразделений Правительства Ростовской области,

от органов исполнительной власти Ростовской области, органов местного самоуправления, общественных приемных Губернатора Ростовской области;

принимать участие в работе коллегиальных органов Правительства Ростовской области в соответствии с положениями о них;

анализировать состояние работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Правительства Ростовской области, органах исполнительной власти Ростовской области;

возвращать исполнителям обращения для дополнительного рассмотрения, если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений;

информировать о фактах нарушения порядка и сроков, установленных федеральным и областным законодательством, рассмотрения обращений в структурных подразделениях Правительства Ростовской области и органах исполнительной власти Ростовской области;

устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, имеющих наибольшую социальную значимость, и иных обращений, требующих оперативного рассмотрения;

вносить заместителю Губернатора Ростовской области – руководителю аппарата Правительства Ростовской области, первому заместителю руководителя аппарата Правительства Ростовской области – управляющему делами предложения о мерах по улучшению и совершенствованию работы с обращениями;

взаимодействовать в установленном порядке со структурными подразделениями Правительства Ростовской области, органами исполнительной власти Ростовской области, федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области, организациями и гражданами.

4.2. Информационное, документационное, материально-техническое обеспечение деятельности отдела осуществляется в установленном Правительством Ростовской области порядке.

5. Структура отдела

5.1. В структуру отдела входит сектор по взаимодействию с приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

5.2. Положение о структурном подразделении отдела разрабатывается его руководителем и утверждается заместителем Губернатора Ростовской области – руководителем аппарата Правительства Ростовской области по представлению начальника отдела.

6. Руководство отделом

6.1. Руководство отделом осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – начальник отдела), назначаемый и освобождаемый от должности Губернатором Ростовской области на конкурсной основе.

6.2. Начальник отдела:

6.2.1. Организует работу отдела и обеспечивает выполнение возложенных на него задач и функций.

6.2.2. Планирует деятельность отдела.

6.2.3. Представляет заместителю Губернатора Ростовской области – руководителю аппарата Правительства Ростовской области предложения по структуре и штатной численности отдела.

6.2.4. Распределяет непосредственное исполнение функций отдела между заведующим сектором, главными специалистами, ведущими специалистами и специалистами первой категории.

6.2.5. Вносит предложения о поощрении работников отдела и применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

6.2.6. Представляет отдел во взаимоотношениях со структурными подразделениями Правительства Ростовской области, органами исполнительной власти Ростовской области, федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области, организациями и гражданами.

6.2.7. Выполняет поручения заместителя Губернатора Ростовской области – руководителя аппарата Правительства Ростовской области и первого заместителя руководителя аппарата Правительства Ростовской области – управляющего делами, а также другие функции в соответствии со стоящими перед отделом задачами.

6.2.8. В период временного отсутствия начальника отдела руководство отделом возлагается на одного из его сотрудников.

7. Ответственность работников отдела

7.1. Начальник отдела несет ответственность за выполнение задач и функций, возложенных на отдел.

7.2. Заведующий сектором, главные специалисты, ведущие специалисты, специалисты первой категории несут ответственность за выполнение возложенных на них служебных обязанностей в пределах своего должностного регламента.

Начальник общего отдела
Правительства Ростовской области

М.В. Фишкин