



УКАЗ

ГУБЕРНАТОРА НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

24.04.2013 № 115

Великий Новгород

Об отделе Администрации области по работе с обращениями граждан

В соответствии с Уставом Новгородской области и областным законом от 29.07.2004 № 310-ОЗ «О системе органов исполнительной власти Новгородской области»:

1. Утвердить прилагаемое Положение об отделе Администрации области по работе с обращениями граждан.
2. Признать утратившими силу указы Губернатора области:
от 15.09.2010 № 224 «Об утверждении Положения о комитете контроля и делопроизводства Администрации области»;
от 16.05.2011 № 145 «О внесении изменений в Положение о комитете контроля и делопроизводства Администрации области».
3. Указ вступает в силу с 25 апреля 2013 года.
4. Опубликовать указ в газете «Новгородские ведомости».

Губернатор области **С.Г. Митюк**



УТВЕРЖДЕНО
указом Губернатора области
от 24.04.2013 № 115

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе Администрации области по работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Отдел Администрации области по работе с обращениями граждан (далее отдел) является структурным подразделением Администрации области и осуществляет деятельность по организации работы с обращениями граждан, поступающими в Администрацию области (далее обращения).

1.2. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ), иными федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, областными нормативными правовыми актами и настоящим Положением, Инструкцией по делопроизводству в Администрации Новгородской области, утвержденной постановлением Администрации области от 28.06.2011 № 272.

1.3. Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления области.

1.4. Отдел имеет бланк со своим наименованием, штампы.

2. Цели и задачи отдела

2.1. Отдел осуществляет свою деятельность в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, принятия исчерпывающих мер по соблюдению и защите их прав и законных интересов.

2.2. В соответствии с поставленными целями основными задачами отдела являются:

2.2.1. Ведение учета обращений и контроль за их своевременным и полным рассмотрением в части соответствия получения ответа на каждый поставленный в обращении вопрос;

2.2.2. Доведение до сведения граждан в соответствии с Административным регламентом исполнения государственной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к полномочиям Администрации области, утвержденным постанов-

лением Администрации области от 19.04.2011 № 150 (далее Административный регламент), информации о месте личного приема граждан Губернатором области, первыми заместителями Главы администрации области и заместителями Главы администрации области, а также об установленных для приема днях и часах с использованием официального сайта Администрации области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронного табло и информационного стенда в здании Администрации области;

2.2.3. Организация во взаимодействии с советниками Губернатора области, референтами первых заместителей Главы администрации области, заместителей Главы администрации области личного приема граждан Губернатором области, первыми заместителями Главы администрации области и заместителями Главы администрации области;

2.2.4. Проведение анализа содержания и сроков рассмотрения обращений;

2.2.5. Подготовка предложений о мерах по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан в части реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ заместителю Главы администрации области, осуществляющему координацию деятельности отдела в соответствии с распределением обязанностей между Губернатором области, первыми заместителями Главы администрации области, заместителями Главы администрации области, утверждаемым распоряжением Администрации области (далее распределение обязанностей, заместитель Главы администрации области, осуществляющий координацию деятельности отдела);

2.2.6. Подготовка ежеквартальных статистических и аналитических отчетов по работе с обращениями граждан в Администрации области;

2.2.7. Информирование Губернатора области, первых заместителей Главы администрации области и заместителей Главы администрации области о результатах рассмотрения обращений;

2.2.8. Осуществление взаимодействия по обмену информационно-аналитическими материалами, подготовленными на основе обращений, с органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления области;

2.2.9. Подготовка ежеквартального отчета в Администрацию Президента Российской Федерации о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Президента Российской Федерации и направленных на рассмотрение в Администрацию области;

2.2.10. Подготовка материалов о работе с обращениями для аналитических записок, публикации в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте Администрации области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», выступлений на телевидении и радио;

2.2.11. Совершенствование форм и методов работы с обращениями, направленных на предотвращение нарушений порядка и сроков их рассмотрения;

2.2.12. Изучение опыта работы с обращениями в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления области, оказание методической помощи специалистам органов исполнительной власти области в организации работы по рассмотрению обращений в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

2.2.13. Ведение делопроизводства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Новгородской области, обеспечение надлежащего оформления и хранения дел в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3. Функции отдела

3.1. Отдел в соответствии с целями и задачами осуществляет следующие функции:

3.1.1. Осуществляет в соответствии с Административным регламентом деятельность по организации работы с обращениями граждан, поступающими в Администрацию области;

3.1.2. Производит анализ и классификацию обращений по содержанию (тематике) с определением должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях вопросов в соответствии с распределением обязанностей;

3.1.3. Производит регистрацию обращений и формирование контрольно-регистрационных карточек обращений граждан (далее регистрация) с использованием системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее СЭД);

3.1.4. Направляет прошедшие регистрацию обращения в зависимости от содержания Губернатору области либо первым заместителям Главы администрации области, заместителям Главы администрации области в соответствии с распределением обязанностей;

3.1.5. Направляет обращения в органы исполнительной власти области, органы местного самоуправления области, в государственные органы, учреждения и организации в соответствии с резолюцией Губернатора области, первых заместителей Главы администрации области, заместителей Главы администрации области;

3.1.6. Направляет обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации области, в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.1.7. Подготавливает и направляет уведомление гражданину, направившему обращение в Администрацию области, о переадресации обращения по компетенции;

3.1.8. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в органах исполнительной власти области, органах местного самоуправления области, государственных органах, учреждениях, организациях в соответствии с резолюцией Губернатора области, первых заместителей Главы администрации области, заместителей Главы администрации области;

3.1.9. Запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения обращений у органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области, государственных органов, учреждений, организаций в соответствии с резолюцией Губернатора области, первых заместителей Главы администрации области, заместителей Главы администрации области;

3.1.10. Получает и учитывает ответы исполнителей на обращения, поставленные на контроль в соответствии с поручениями Губернатора области, первых заместителей Главы администрации области, заместителей Главы администрации области (далее обращения, поставленные на контроль);

3.1.11. Анализирует ответы исполнителей на обращения, поставленные на контроль, в части соответствия количества поставленных в обращениях вопросов и ответов на них;

3.1.12. Обрабатывает поступившие от исполнителей материалы по рассмотрению обращений, поставленных на контроль, и направляет материалы по обращению Губернатору области, первым заместителям Главы администрации области, заместителям Главы администрации области для подготовки ответов на обращения, списания материалов по обращению в дело либо продления срока рассмотрения обращения;

3.1.13. Производит регистрацию ответов на обращения, формирование контрольно-регистрационных карточек в СЭД ответов на обращения, подписанных Губернатором области либо первыми заместителями Главы администрации области, заместителями Главы администрации области;

3.1.14. Осуществляет отправку ответов на обращения, подписанных Губернатором области либо первыми заместителями Главы администрации области, заместителями Главы администрации области почтовым отправлением, посредством электронной почты либо системы межведомственного электронного документооборота;

3.1.15. Готовит и представляет ежемесячно на утверждение Губернатору области график приема граждан по личным вопросам Губернатором области, первыми заместителями Главы администрации области, заместителями Главы администрации области;

3.1.16. Производит регистрацию обращений для проведения личного приема граждан Губернатором области, первыми заместителями Главы администрации области, заместителями Главы администрации области;

3.1.17. Организует и обеспечивает во взаимодействии с советниками Губернатора области, референтами первых заместителей Главы администрации области, заместителей Главы администрации области проведение личного приема граждан Губернатором области, первыми заместителями Главы администрации области, заместителями Главы администрации области;

3.1.18. Направляет исполнителям поручения по итогам личного приема граждан Губернатором области, первыми заместителями Главы администрации области, заместителями Главы администрации области;

3.1.19. Осуществляет контроль за порядком и сроками рассмотрения обращений. При нарушении контрольных сроков рассмотрения обращений готовит на имя заместителя Главы администрации области, осуществляющего координацию деятельности отдела, докладную записку с указанием фактов нарушений;

3.1.20. Подготавливает и направляет еженедельные справки-напоминания о сроках исполнения контрольных документов по обращениям исполнителям поручений Губернатора области, первых заместителей Главы администрации области, заместителей Главы администрации области;

3.1.21. Подготавливает и направляет справки-напоминания по обращениям, требующим дополнительной проработки (дополнительный контроль), исполнителям поручений Губернатора области, первых заместителей Главы администрации области, заместителей Главы администрации области;

3.1.22. Проводит ежедневный прием граждан;

3.1.23. Консультирует граждан о порядке рассмотрения письменных обращений и обращений граждан в ходе личных приемов Губернатором области, первыми заместителями Главы администрации области, заместителями Главы администрации области в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, о ходе рассмотрения их обращений;

3.1.24. Дает рекомендации гражданам по решению вопросов в зависимости от отраслевой направленности. Предоставляет гражданам для получения консультаций по вопросам отраслевой направленности справочную информацию (адреса, телефоны):

органов исполнительной власти области;

органов местного самоуправления области;

государственных органов;

3.1.25. Оказывает помощь гражданам в составлении письменных обращений;

3.1.26. Обеспечивает ведение электронной базы принятых обращений граждан в СЭД во взаимодействии с государственным учреждением «Новгородский информационно-аналитический центр»;

3.1.27. Осуществляет формирование, ведение, хранение дел и иной документации в соответствии с установленной номенклатурой дел;

3.1.28. Формирует архив списанных в дело обращений граждан с приложением отработанных материалов;

3.1.29. Оформляет к сдаче в архив документацию отдела, срок хранения которой истек, и передает сформированные дела на постоянное хранение в архив Администрации области.

4. Полномочия отдела

4.1. Отдел вправе осуществлять следующие полномочия:

4.1.1. Возвращать исполнителю подготовленный ответ на обращение, если в нем содержатся ответы не по всем поставленным гражданином вопросам либо не соблюдены требования Инструкции по делопроизводству в Администрации Новгородской области;

4.1.2. Обобщать практику реализации и проводить анализ нарушений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

4.1.3. Вносить предложения по вопросам реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, организации и совершенствования работы с обращениями заместителю Главы администрации области, осуществляющему координацию деятельности отдела;

4.1.4. Изучать состояние работы с обращениями в структурных подразделениях Администрации области, органах исполнительной власти области с целью усиления контроля;

4.1.5. Проводить семинары, совещания и учебу по вопросам работы с обращениями.

5. Организация деятельности отдела

5.1. Отдел возглавляет начальник отдела, который назначается и освобождается от замещаемой должности заместителем Главы администрации области, осуществляющим полномочия представителя нанимателя в отношении работников Администрации области;

5.2. Начальник отдела:

5.2.1. Организует в соответствии с настоящим Положением работу отдела;

5.2.2. Осуществляет непосредственное руководство деятельностью отдела на принципах единоначалия;

5.2.3. Анализирует и планирует деятельность отдела;

5.2.4. Вносит в установленном порядке предложения о награждении работников отдела;

5.2.5. Несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него должностных обязанностей.

5.3. Структура и штаты отдела определяются штатным расписанием Администрации области.

5.4. Назначение и освобождение от должности работников отдела осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

5.5. Финансирование деятельности отдела осуществляется за счет средств, предусмотренных в областном бюджете на содержание Администрации области.
