



УКАЗ

ГУБЕРНАТОРА НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

30.04.2013 № 134

Великий Новгород

Об отделе Правительства Новгородской области по работе с обращениями граждан

В соответствии с Уставом Новгородской области и областным законом от 01.04.2013 № 241-ОЗ «О системе органов исполнительной власти Новгородской области»:

1. Переименовать отдел Администрации области по работе с обращениями граждан в отдел Правительства Новгородской области по работе с обращениями граждан.
2. Утвердить прилагаемое Положение об отделе Правительства Новгородской области по работе с обращениями граждан.
3. Признать утратившим силу указ Губернатора Новгородской области от 25.04.2013 № 115 «Об отделе Администрации области по работе с обращениями граждан».
4. Указ вступает в силу с 01 мая 2013 года.
5. Опубликовать указ в газете «Новгородские ведомости».

Губернатор области **С.Г. Миклукович**



ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе Правительства Новгородской области
по работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Отдел Правительства Новгородской области по работе с обращениями граждан (далее отдел) является структурным подразделением по обеспечению деятельности Правительства Новгородской области и Губернатора Новгородской области и осуществляет деятельность по организации работы с обращениями граждан, поступающими в Правительство Новгородской области (далее обращения граждан).

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 (далее Инструкция по делопроизводству).

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 граждан и контроль за их своевременным и полным рассмотрением в части соответствия поставленных в обращениях вопросов и ответов на них;

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

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

2.2.4. Проведение анализа содержания и сроков рассмотрения обращений граждан;

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 Губернатора Новгородской области, осуществляющему координацию деятельности отдела в соответствии с распределением обязанностей по исполнению полномочий Правительства Новгородской области между Губернатором Новгородской области, первыми заместителями Губернатора Новгородской области, заместителями Губернатора Новгородской области, утверждаемым распоряжением Правительства Новгородской области (далее распределение обязанностей);

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

2.2.7. Информирование Губернатора Новгородской области, первых заместителей Губернатора Новгородской области и заместителей Губернатора Новгородской области о результатах рассмотрения обращений граждан;

2.2.8. Осуществление взаимодействия по обмену информационно-аналитическими материалами, подготовленными на основе обращений граждан, 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 Правительство Новгородской области;

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

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

2.2.12. Изучение опыта работы с обращениями граждан 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 граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

2.2.13. Ведение делопроизводства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, 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 Правительство Новгородской области;

3.1.2. Производит анализ и классификацию обращений граждан 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 граждан 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 граждан в зависимости от содержания Губернатору Новгородской области либо первым заместителям Губернатора Новгородской области, заместителям Губернатора Новгородской области в соответствии с распределением обязанностей;

3.1.5. Направляет обращения граждан в органы исполнительной власти области, органы местного самоуправления области, в государственные органы, учреждения и организации в соответствии с резолюцией Губернатора

Новгородской области, первых заместителей Губернатора Новгородской области, заместителей Губернатора Новгородской области;

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

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

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

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

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

3.1.11. Анализирует ответы исполнителей на обращения граждан, 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 граждан, поставленных на контроль, и направляет Губернатору Новгородской области, первым заместителям Губернатора Новгородской области, заместителям Губернатора Новгородской области для подготовки ответов на обращения, списания материалов по обращению «в дело» либо продления;

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

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

3.1.15. Готовит и представляет ежемесячно для утверждения Губернатором Новгородской области график приема граждан по личным вопросам Губернатором Новгородской области, первыми заместителями Губернатора Новгородской области, заместителями Губернатора Новгородской области;

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

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

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

3.1.19. Осуществляет контроль за порядком и сроками рассмотрения обращений граждан. При нарушении контрольных сроков рассмотрения обращений граждан готовит на имя заместителя Губернатора Новгородской области, осуществляющего координацию деятельности отдела в соответствии с распределением обязанностей, докладную записку с указанием фактов нарушений;

3.1.20. Подготавливает и направляет еженедельные справки – напоминания о сроках исполнения контрольных документов по обращениям граждан исполнителям поручений Губернатора Новгородской области, первых заместителей Губернатора Новгородской области, заместителей Губернатора Новгородской области;

3.1.21. Подготавливает и направляет справки – напоминания по обращениям граждан, требующим дополнительной проработки (дополнительный контроль), исполнителям поручений Губернатора Новгородской области, первых заместителей Губернатора Новгородской области, заместителей Губернатора Новгородской 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 Новгородской области, первыми заместителями Губернатора Новгородской области, заместителями Губернатора Новгородской 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;

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 Правительства Новгородской 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;

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 граждан заместителю Губернатора Новгородской области, осуществляющему координацию деятельности отдела в соответствии с распределением обязанностей;

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

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

5. Организация деятельности отдела

5.1. Отдел возглавляет начальник отдела, который назначается и освобождается от замещаемой должности первым заместителем Губернатора Новгородской области, осуществляющим полномочия представителя нанимателя в отношении работников структурных подразделений по обеспечению деятельности Правительства Новгородской области и Губернатора Новгородской области в соответствии с распределением обязанностей;

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 Правительства Новгородской 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 Правительства Новгородской области.
