



УКАЗ
ГУБЕРНАТОРА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

от 24 марта 2015 г.

№ 114-у

г. Воронеж

Об утверждении положения об управлении по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области

В соответствии с Уставом Воронежской области, Законом Воронежской области от 30.09.2008 № 77-ОЗ «О правительстве Воронежской области» и указом губернатора Воронежской области от 05.04.2012 № 93-у «Об оптимизации деятельности структурных подразделений правительства Воронежской области»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое положение об управлении по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области.
2. Признать утратившими силу указ губернатора Воронежской области от 12.05.2012 № 145-у «Об утверждении положения об управлении по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области».
3. Контроль за исполнением настоящего указа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
губернатора Воронежской области



Г. И. Макин

Утверждено
указом губернатора
Воронежской области
от 24 марта 2015 г. № 114-у

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
ПРАВИТЕЛЬСТВА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Управление по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области (далее - Управление) является самостоятельным структурным подразделением правительства Воронежской области (далее - правительство области) и находится в непосредственном подчинении заместителя губернатора Воронежской области - руководителя аппарата губернатора и правительства Воронежской области.

1.2. Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными правовыми актами органов государственной власти Российской Федерации, Уставом Воронежской области, законами Воронежской области, указами губернатора Воронежской области, иными правовыми актами органов государственной власти Воронежской области, а также настоящим Положением.

1.3. Положение об Управлении утверждается, изменяется указом губернатора Воронежской области.

1.4. Финансирование расходов на содержание Управления

осуществляется за счет средств областного бюджета, предусматриваемых на финансирование правительства Воронежской области.

1.5. Информационное, документационное, материально-техническое, транспортное обеспечение деятельности Управления осуществляют соответственно управление делами Воронежской области, структурные подразделения правительства Воронежской области в пределах своей компетенции.

2. Основные задачи Управления

2.1. Обеспечение личного приема граждан должностными лицами правительства Воронежской области.

2.2. Рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан, в том числе запросов, а также рассмотрение предложений, заявлений, жалоб объединений граждан, в том числе юридических лиц, включая поступающие в электронном виде (далее – обращения граждан).

2.3. Обеспечение необходимых условий для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, адресованных губернатору Воронежской области и правительству области.

2.4. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан.

2.5. Организация информационно-статистического, аналитического и методического обеспечения деятельности губернатора и правительства Воронежской области в сфере рассмотрения обращений граждан.

2.6. Обеспечение деятельности приемной губернатора Воронежской области по личному приему граждан, координация деятельности общественных приемных губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях Воронежской области.

3. Основные функции Управления

Управление исполняет следующие функции:

3.1. Регистрация, учет и первичная обработка поступивших обращений граждан в автоматизированной системе делопроизводства и документооборота, ведение централизованного учета поступающих в правительство Воронежской области обращений граждан.

3.2. Организация личного приема граждан в приемной граждан губернатора и правительства Воронежской области, общественных приемных губернатора в муниципальных образованиях Воронежской области губернатором Воронежской области, его заместителями, заместителем губернатора Воронежской области – первым заместителем председателя правительства Воронежской области, заместителями председателя правительства Воронежской области, членами правительства Воронежской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Воронежской области и структурных подразделений правительства Воронежской области и уполномоченными на то лицами, сотрудниками Управления.

3.3. Организация прохождения письменных заявлений, жалоб, предложений граждан, поступающих в правительство Воронежской области, и направление для рассмотрения губернатору Воронежской области, его заместителям, членам правительства Воронежской области.

3.4. Уведомление граждан о направлении их обращений на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, другие организации или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

3.5. Осуществление контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, направленных в структурные подразделения правительства Воронежской области, государственные органы, органы местного самоуправления, при необходимости с выездом на место.

3.6. Организация проверки фактов, изложенных в обращениях граждан, в

том числе с выездом на место.

3.7. Осуществление оперативного и систематического информирования губернатора Воронежской области и правительства Воронежской области о количестве и характере поступающих обращений граждан.

3.8. Обеспечение рассмотрения обращений, поступающих в ходе «прямых телефонных линий», теле-, радиоэфиров с губернатором Воронежской области, его встреч с жителями Воронежской области.

3.9. Внесение в установленном порядке предложений по совершенствованию делопроизводства в правительстве Воронежской области и организации личного приема граждан.

3.10. Осуществление взаимодействия с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, отделом по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства Российской Федерации, структурными подразделениями правительства Воронежской области, исполнительными органами государственной власти области, органами местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

3.11. Осуществление количественного и качественного анализа поступивших в правительство Воронежской области обращений граждан, подготовка информационных, аналитических и статистических материалов.

3.12. Оказание методической и консультативной помощи в организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Воронежской области, структурных подразделениях правительства Воронежской области и органах местного самоуправления, в том числе подготовка методических рекомендаций по вопросам, отнесенным к основным полномочиям Управления.

3.13. Координация деятельности общественных приемных губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях.

3.14. Опубликование графиков приемов граждан в установленном порядке.

3.15. Осуществление сбора, обобщения и анализа информации о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах.

3.16. Изучение и обобщение опыта работы с обращениями граждан, рассмотренными иными государственными органами, в том числе государственными органами других субъектов Российской Федерации.

3.17. Иные функции в соответствии с законодательством Российской Федерации и Воронежской области.

4. Права Управления

Управление в пределах своей компетенции вправе:

4.1. Запрашивать и получать:

4.1.1. В государственных органах, органах местного самоуправления, структурных подразделениях правительства Воронежской области документы и материалы о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан.

4.1.2. Справочные и информационные материалы от различных органов и организаций.

4.2. Пользоваться информационными ресурсами Воронежской области.

4.3. Привлекать государственных гражданских служащих, замещающих должности в правительстве Воронежской области, государственных органах Воронежской области, для участия в рассмотрении обращений граждан.

4.4. Вносить в установленном порядке предложения и рекомендации в исполнительные органы государственной власти Воронежской области, органы местного самоуправления Воронежской области.

4.5. Вносить предложения о создании совещательных органов, комиссий и советов.

4.6. Участвовать в работе совещаний, семинаров, конференций, проводимых губернатором Воронежской области, правительством Воронежской области (его структурными подразделениями),

исполнительными органами государственной власти Воронежской области, а также в заседаниях коллегиальных органов, создаваемых губернатором Воронежской области, правительством Воронежской области.

4.7. Созывать совещания с привлечением представителей исполнительных органов государственной власти Воронежской области, структурных подразделений правительства Воронежской области, органов местного самоуправления Воронежской области.

4.8. Организовывать и проводить конференции, семинары, встречи, выставки, смотры и другие мероприятия, направленные на достижение поставленных задач и реализацию возложенных функций.

4.9. Принимать участие в совещаниях, а также в работе коллегиальных органов, создаваемых по решению губернатора Воронежской области, правительства Воронежской области.

4.10. Разрабатывать проекты правовых актов Воронежской области по вопросам рассмотрения обращений граждан.

4.11. Давать заключения по проектам правовых актов.

4.12. Привлекать в установленном порядке для выполнения возложенных функций научные, образовательные и другие учреждения, отдельных ученых и специалистов, специалистов органов государственной власти и местного самоуправления Воронежской области, представителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти.

5. Обязанности Управления

Управление обязано:

5.1. Выполнять требования законодательства Российской Федерации и Воронежской области.

5.2. Обеспечивать в пределах своей компетенции реализацию возложенных на Управление функций.

5.3. Информировать губернатора Воронежской области по наиболее

социально значимым вопросам, поставленным в обращениях граждан.

5.4. Информировать губернатора и правительство Воронежской области по вопросам, относящимся к их компетенции, о выявленных нарушениях при рассмотрении обращений граждан исполнительными органами государственной власти Воронежской области и структурными подразделениями правительства Воронежской области.

5.5. Соблюдать требования Регламента правительства Воронежской области, Регламента взаимодействия исполнительных органов государственной власти Воронежской области.

5.6. Обеспечивать сохранность служебной и государственной тайны, не допускать разглашение персональных данных физических лиц и иной охраняемой законом информации.

5.7. Давать разъяснения юридическим и физическим лицам по вопросам, входящим в компетенцию Управления.

5.8. Анализировать судебную практику, представления и протесты прокуратуры, экспертные заключения компетентных органов и готовить соответствующие документы, отражающие результаты анализа и предложения по улучшению правоприменения и функционирования правительства Воронежской области и органов государственной власти Воронежской области, в пределах компетенции Управления.

5.9. Принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

5.10. Принимать в рамках своей компетенции меры и вносить предложения по улучшению работы Управления, правительства Воронежской области, исполнительных органов государственной власти Воронежской области.

5.11. Составлять квартальный график личного приема граждан должностными лицами правительства области.

5.12. Осуществлять контроль за своевременным исполнением писем, направленных Администрацией Президента Российской Федерации,

Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами государственной власти на рассмотрение и находящихся на контроле, а также за выполнением поручений губернатора области по обращениям граждан.

5.13. Готовить ежеквартальную аналитическую информацию о рассмотрении обращений граждан в правительстве Воронежской области.

5.14. Осуществлять текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан.

5.15. Изучать, обобщать и внедрять положительный опыт работы с обращениями граждан в структурных подразделениях правительства Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области и органах местного самоуправления Воронежской области.

5.16. При наличии информации в поступившем обращении о совершенных деяниях, содержащих признаки состава преступления, сообщать об этом в правоохранительные органы в случаях и в порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации.

6. Руководство управлением

6.1. Руководство Управлением осуществляет руководитель Управления, назначаемый на должность и освобождаемый от должности губернатором Воронежской области.

6.2. Руководитель Управления распределяет обязанности между заместителями руководителя Управления и начальниками отделов.

6.3. Руководитель Управления:

6.3.1. Осуществляет руководство деятельностью Управления, обеспечивая реализацию поставленных перед Управлением задач и возложенных функций.

6.3.2. Вносит предложения губернатору Воронежской области по структуре и штатной численности Управления, кандидатурам для назначения на должность сотрудников Управления, а также о поощрении сотрудников Управления и применении к ним дисциплинарных взысканий.

6.3.3. Вносит представителю нанимателя предложения по кадровым вопросам, касающимся сотрудников Управления, в том числе по вопросам направления их в служебные командировки, награждения наградами Воронежской области и государственными наградами.

6.3.4. Определяет функции отделов, являющихся структурными подразделениями Управления, подведомственные сферы для сотрудников Управления и организует разработку должностных регламентов по должностям государственной гражданской службы Управления.

6.3.5. Подписывает документы от имени Управления, изданные в пределах его компетенции.

6.3.6. Организует взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, другими структурными подразделениями правительства Воронежской области, исполнительными органами государственной власти Воронежской области и органами местного самоуправления в рамках компетенции Управления.

6.4. В случае временного отсутствия руководителя Управления его обязанности исполняет заместитель руководителя Управления в соответствии с должностным регламентом.

7. Ответственность

7.1. Руководитель Управления несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на Управление функций в соответствии с требованиями действующего законодательства.