



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

от 03.02.2017 № 24

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 Губернатора Ростовской области от 05.02.2014 № 11 «О структуре Правительства Ростовской области и структуре органов исполнительной власти Ростовской области»:

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

2. Распоряжение Губернатора Ростовской области от 01.12.2011 № 86 «Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области» признать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Рудого 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 утверждается Губернатором Ростовской области.

1.3. Структура отдела определяется настоящим Положением, штатная численность – штатным расписанием Правительства Ростовской области.

1.4. Руководство отделом осуществляет заместитель Губернатора Ростовской области, определяемый в соответствии с указом Губернатора Ростовской области о распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области.

1.5. 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. Задачи отдела

2.1. Задачами отдела являются:

2.1.1. Организация 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.

2.1.4. Координация функционирования электронной базы обращений граждан Ростовской области на базе межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3. Функции отдела

3.1. В соответствии с возложенными задачами отдел осуществляет следующие функции:

3.1.1. Осуществляет прием обращений, их регистрацию и оформление дел в системе «Дело».

3.1.2. Направляет на рассмотрение обращения первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области, а также – в структурные подразделения Правительства Ростовской области в соответствии с их компетенцией.

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. Осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в Правительстве Ростовской области.

Возвращает исполнителям обращения для дополнительного рассмотрения, если ответ заявителю не содержит объективной и всесторонней информации по вопросам, поднятым в обращении, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений.

Вносит предложения по мерам дисциплинарного воздействия к работникам, допустившим нарушение федерального и областного законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями.

3.1.5. Осуществляет подготовку материалов к личному приему граждан, проводимых Губернатором Ростовской области в ходе его рабочих поездок в муниципальные образования Ростовской области.

3.1.6. Обеспечивает работу интерактивного сервиса «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области».

3.1.7. Осуществляет дополнительный контроль по разрешению вопросов, предложенных к обсуждению гражданами в заявках, поступивших на интерактивный сервис «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области», и предполагающих длительный срок их разрешения.

3.1.8. Организует в пределах своей компетенции проведение общероссийского дня приема граждан.

3.1.9. Осуществляет в пределах своей компетенции реализацию решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

3.1.10. Координирует работу органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области при рассмотрении обращений граждан, адресованных Президенту Российской Федерации, Губернатору Ростовской области, первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в соответствии с установленным порядком рассмотрения обращений.

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

3.1.12. Оказывает консультативную помощь работникам Правительства Ростовской области, иных органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области по вопросам организации 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 и управление информационной политики Правительства Ростовской области взаимодействие со средствами массовой информации по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

3.1.14. 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 хранения.

3.1.15. 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 Ростовской области;

возвращать исполнителям обращения для дополнительного рассмотрения, если ответ заявителю не содержит объективной и всесторонней информации по вопросам, поднятым в обращении, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений;

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

реализовывать другие права, возложенные правовыми актами Губернатора Ростовской области и Правительства Ростовской области.

5. Структура отдела

5.1. В структуру отдела входят:

сектор организации работы интерактивной приемной Губернатора Ростовской области;

сектор по взаимодействию с приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

6. Руководство отделом

6.1. Руководство деятельностью отдела осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – начальник отдела).

6.2. Начальник отдела назначается на должность и освобождается от должности Губернатором Ростовской области.

6.3. Начальник отдела:

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

6.3.2. Организует работу по проведению приемов граждан работниками отдела.

6.3.3. Распределяет обязанности между работниками отдела обращений.

6.3.4. Представляет заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему руководство деятельностью отдела, предложения по структуре и штатной численности отдела.

6.3.5. Вносит заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему руководство отделом в соответствии с распределением обязанностей, предложения о мерах по улучшению и совершенствованию работы с обращениями.

6.3.6. Подписывает служебную документацию по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

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

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

6.3.9. Выполняет поручения Губернатора Ростовской области, а также заместителя Губернатора Ростовской области, осуществляющего руководство отделом.

6.4. В период временного отсутствия начальника отдела его обязанности исполняет один из работников отдела.

7. Ответственность работников отдела

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

7.2. Работники отдела несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, возложенных на них должностными регламентами.

Начальник управления
документационного обеспечения
Правительства Ростовской области



Т.А. Родионченко