

Приложение

к распоряжению губернатора
Костромской области
от «11» марта 2016 г. № 133-р

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе по работе с обращениями граждан
администрации Костромской области
(в редакции распоряжения губернатора Костромской области
от 18 июня 2019 года № 393-р)

Глава 1. Общие положения

1. Отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области (далее – Отдел) является структурным подразделением аппарата администрации Костромской области, созданным в целях организации учета и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, поступивших на имя губернатора Костромской области и в администрацию Костромской области.

2. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Костромской области, а также настоящим Положением.

3. Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии с Администрацией Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, территориальными органами федеральных органов государственной власти в Костромской области, правоохранительными, судебными органами, органами прокуратуры, аппаратом Костромской областной Думы, исполнительными органами государственной власти Костромской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области, иными организациями в соответствии с установленными задачами и функциями Отдела.

4. Деятельность Отдела координирует и контролирует руководитель аппарата администрации Костромской области.

5. Отдел не обладает правами юридического лица, имеет бланки со своим наименованием, штампы.

6. Местонахождение и почтовый адрес Отдела: Дзержинского ул., д. 15, г. Кострома, 156006.

Глава 2. Задачи Отдела

7. Обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, адресованных губернатору Костромской области и администрации Костромской области, в том числе обращений, в форме электронного документа (далее – обращения).

8. Обеспечение рассмотрения устных и письменных запросов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, в том числе запросов в форме электронного документа, о предоставлении информации, касающейся деятельности губернатора Костромской области и администрации Костромской области (далее – запросы).

9. Информационно-статистическое, аналитическое и методическое обеспечение деятельности губернатора Костромской области, администрации Костромской области и ее структурных подразделений по рассмотрению обращений и запросов.

10. Обеспечение проведения личных приемов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, представителей организаций и общественных объединений в администрации Костромской области.

11. Осуществление анализа обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовка на его основе информационно-статистических обзоров и докладов.

12. Осуществление информационно-справочной работы, связанной с рассмотрением обращений и запросов.

Глава 3. Функции Отдела

13. Отдел выполняет следующие функции:

1) проводит прием граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, представителей организаций и общественных объединений (далее – заявители), в том числе в режиме видео-конференц-связи, специалистами Отдела;

2) проводит прием заявителей, обратившихся с устными запросами, в том числе в режиме видео-конференц-связи, специалистами Отдела, а также их консультацию по телефонам Отдела;

3) организует подготовку и проведение личного приема заявителей губернатором Костромской области, первым заместителем губернатора Костромской области, заместителями губернатора Костромской области

(далее – должностные лица администрации Костромской области), в том числе в режиме видео-конференц-связи;

4) обеспечивает подготовку материалов и организацию проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в мобильной приемной Президента Российской Федерации, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

5) обеспечивает работу Справочного телефонного узла администрации Костромской области для приема и перевода в режиме реального времени обращений и запросов в устной форме по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в исполнительные органы государственной власти Костромской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иные организации в соответствии с их компетенцией;

6) осуществляет организационно-методическое взаимодействие с приемной Президента Российской Федерации в Костромской области в порядке, установленном указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации, распоряжениями полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе;

7) осуществляет централизованный учет обращений и запросов;

8) обеспечивает контроль за своевременным рассмотрением обращений и запросов, а также направление обращений для рассмотрения должностным лицам администрации Костромской области и в структурные подразделения аппарата администрации Костромской области;

9) осуществляет своевременную переадресацию обращений и запросов в исполнительные органы государственной власти Костромской области и (или) органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иные организации в соответствии с их компетенцией;

10) осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений и мерах, принятых по ним структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области и (или) органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращениях, в том числе с выездом на место при рассмотрении коллективных обращений, обращений с социально значимыми вопросами, обращений, по которым содержатся поручения губернатора Костромской области;

10.1) осуществляет подготовку и представление информации губернатору Костромской области о результатах проверки по обращениям и мерах, принятых по ним структурными подразделениями аппарата

администрации Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области и (или) органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;

11) осуществляет контроль за своевременным исполнением структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области и (или) органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области поручений по обращениям;

12) участвует в осуществлении мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

13) формирует на основе систематизации и учета обращений и запросов единую базу обращений и запросов в Костромской области (далее – единая база обращений и запросов), а также представляет сведения из единой базы обращений и запросов в Администрацию Президента Российской Федерации;

14) проводит анализ и обобщение вопросов, поставленных заявителями в обращениях и запросах;

15) осуществляет периодическое, а при необходимости оперативное информирование должностных лиц администрации Костромской области, руководителя аппарата и руководителей структурных подразделений аппарата администрации Костромской области о количестве и характере обращений и запросов;

16) осуществляет подготовку информационно-статистических обзоров, информационно-аналитических материалов о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах, а также предложений об устранении причин, порождающих обоснованные жалобы;

17) анализирует и обобщает предложения заявителей, касающиеся совершенствования законодательных и иных нормативных правовых актов, деятельности исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и общественно-политической ситуации в Костромской области;

18) проводит мониторинг во взаимодействии с другими структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области и исполнительными органами государственной власти Костромской области опубликованных в средствах массовой информации и размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» материалов о работе с обращениями и запросами, рассмотрение открытых писем, адресованных губернатору Костромской области и в администрацию Костромской области;

19) размещает во взаимодействии с другими структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области и исполнительными органами государственной власти Костромской области

в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официальную информацию о работе губернатора Костромской области и администрации Костромской области с обращениями и запросами;

20) обеспечивает многоуровневый информационный обмен данными по работе с обращениями и запросами между администрацией Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;

21) обеспечивает в реальном режиме времени обмен электронными данными по работе с обращениями и запросами между администрацией Костромской области и Администрацией Президента Российской Федерации;

22) организует работу по взаимодействию информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационного ресурса «Личный кабинет» на Портале государственных органов Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

23) осуществляет взаимодействие с Администрацией Президента Российской Федерации, исполнительными органами государственной власти Костромской области и (или) органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ;

24) осуществляет проведение контрольных мероприятий в структурных подразделениях аппарата администрации Костромской области, исполнительных органах государственной власти Костромской области по практике применения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

25) изучает и обобщает опыт работы с обращениями и запросами в исполнительных органах государственной власти Костромской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;

26) оказывает методическую и консультативную помощь исполнительным органам государственной власти Костромской области и органам местного самоуправления муниципальных образований Костромской области в организации работы с обращениями и запросами;

27) проводит мониторинг действующего законодательства, нормативных правовых актов губернатора Костромской области и администрации Костромской области и практики их применения в установленной сфере деятельности;

28) осуществляет подготовку проектов нормативных правовых актов, методических рекомендаций по вопросам организации работы с обращениями и запросами;

29) готовит предложения по совершенствованию работы с обращениями и запросами в структурных подразделениях аппарата администрации Костромской области, исполнительных органах государственной власти Костромской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, поощрению и применению дисциплинарного взыскания к должностным и уполномоченным лицам, допустившим нарушения при работе с обращениями и запросами;

30) осуществляет составление и хранение документационного фонда Отдела с последующей передачей на хранение в архив администрации Костромской области;

31) исполняет поручения должностных лиц администрации Костромской области, руководителя аппарата администрации Костромской области, отнесенные к компетенции Отдела.

Глава 4. Права и обязанности Отдела

14. Отдел для осуществления возложенных на него задач и функций вправе:

1) запрашивать от исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иных организаций информацию по вопросам деятельности Отдела;

2) принимать участие в работе координационных и совещательных органов при губернаторе Костромской области и администрации Костромской области и иных мероприятиях, проводимых администрацией Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области по вопросам деятельности Отдела;

3) вносить предложения должностным лицам администрации Костромской области, руководителю аппарата администрации Костромской области, руководителям структурных подразделений аппарата администрации Костромской области и исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области о совершенствовании работы с обращениями и запросами заявителей в администрации Костромской области, исполнительных органах государственной власти Костромской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области.

15. Отдел при выполнении возложенных на него функций обязан:

1) осуществлять свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами

Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами и иными нормативными правовыми актами Костромской области и обеспечивать их исполнение;

2) обеспечивать качественное и своевременное выполнение задач, возложенных на Отдел настоящим Положением;

3) представлять по запросам исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иных организаций информацию по направлениям деятельности Отдела;

4) обеспечивать защиту конфиденциальных сведений и персональных данных в соответствии с поставленными задачами;

5) обеспечивать сохранность имеющегося в Отделе имущества и находящихся в нем документов.

5. Организация деятельности Отдела

16. Отдел осуществляет свою деятельность под руководством начальника Отдела, назначаемого на должность и освобождаемого от должности губернатором Костромской области.

17. Начальник Отдела непосредственно подчиняется руководителю аппарата администрации Костромской области.

18. Начальник Отдела имеет заместителя, который назначается на должность и освобождается от должности губернатором Костромской области.

19. Начальник Отдела:

1) осуществляет непосредственное руководство деятельностью Отдела и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Отдел задач, функций и состояние исполнительской дисциплины;

2) распределяет обязанности между сотрудниками Отдела, согласовывает должностные регламенты;

3) подписывает документы по вопросам деятельности Отдела;

4) утверждает планы и отчеты о работе Отдела;

5) согласовывает проекты правовых актов губернатора Костромской области и администрации Костромской области в установленной сфере деятельности;

6) представляет губернатору Костромской области предложения о штатной численности Отдела, назначении на должность и освобождении от должности сотрудников Отдела, повышении квалификации, поощрении сотрудников Отдела и наложении на них дисциплинарных взысканий.

Глава 6. Реорганизация и упразднение Отдела

20. Реорганизация и упразднение Отдела осуществляется по решению губернатора Костромской области в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
