



УКАЗ ГУБЕРНАТОРА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

от 5 мая 2022 г.

№ 78-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 Положение об управлении по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области согласно приложению к настоящему указу.

2. Признать утратившим силу указ губернатора Воронежской области от 24.03.2015 № 114-у «Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области».

3. Контроль за исполнением настоящего указа возложить на заместителя губернатора Воронежской области – руководителя аппарата губернатора и правительства Воронежской области Трухачева С.Б.

Губернатор
Воронежской области



А.В. Гусев

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
указом губернатора
Воронежской области
от 5 мая 2022 г. № 78-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 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 управление делами Воронежской области, структурные подразделения правительства Воронежской области в пределах своей компетенции.

2. Основные задачи Управления

Основными задачами Управления являются:

2.1. Обеспечение необходимых условий для рассмотрения обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, включая поступившие в форме электронных документов (далее - обращения и запросы граждан), адресованных губернатору Воронежской области и правительству Воронежской области.

2.2. Организация рассмотрения обращений и запросов граждан, адресованных губернатору Воронежской области и правительству Воронежской области.

2.3. Организация личного приема граждан губернатором Воронежской области, заместителями губернатора Воронежской области, первыми заместителями председателя правительства Воронежской области, заместителями председателя правительства Воронежской области и уполномоченными на то лицами в приемной губернатора Воронежской области.

2.4. Обеспечение деятельности приемной губернатора Воронежской области по приему граждан.

2.5. Осуществление контроля за рассмотрением обращений и запросов граждан.

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

2.7. Организация и координация деятельности общественных приемных губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях Воронежской области.

2.8. Осуществление информационно-справочной работы, связанной с обращениями и запросами граждан.

2.9. Организация работы и осуществление взаимодействия правительства Воронежской области, исполнительных органов государственной власти Воронежской области и органов местного самоуправления Воронежской области по размещению сведений на информационном ресурсе «Сетевой справочный телефонный узел Российской Федерации» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - ССТУ.РФ).

3. Основные функции Управления

Управление исполняет следующие функции:

3.1. Ведение централизованного учета обращений и запросов граждан, адресованных губернатору Воронежской области и правительству Воронежской области. Осуществление первичной обработки, регистрации и учета поступивших обращений и запросов граждан в государственной информационной системе Воронежской области «Автоматизированная система документационного обеспечения управления правительства Воронежской области».

3.2. Направление для рассмотрения губернатору Воронежской области, заместителям губернатора Воронежской области, первым заместителям председателя правительства Воронежской области, заместителям председателя правительства Воронежской области обращений и запросов граждан, адресованных губернатору Воронежской области и правительству Воронежской области.

3.3. Организация рассмотрения обращений и запросов граждан, адресованных губернатору Воронежской области и правительству Воронежской области, в соответствии с компетенцией Управления.

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

3.5. Осуществление контроля за своевременным рассмотрением обращений и запросов граждан, направленных в структурные подразделения правительства Воронежской области, исполнительные органы государственной власти Воронежской области, органы местного самоуправления Воронежской области.

3.6. Организация проверки фактов, изложенных в обращениях и запросах граждан, в том числе с выездом на место.

3.7. Обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в ходе прямых телефонных линий, теле-, радиоэфиров с губернатором Воронежской области, его встреч с жителями Воронежской области.

3.8. Организация личного приема граждан губернатором Воронежской области, заместителями губернатора Воронежской области, первыми заместителями председателя правительства Воронежской области, заместителями председателя правительства Воронежской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Воронежской области, структурных подразделений правительства Воронежской области и уполномоченными на то лицами в приемной губернатора Воронежской области.

3.9. Прием граждан сотрудниками Управления в приемной губернатора Воронежской области.

3.10. Контроль за организацией личного приема граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях Воронежской области губернатором Воронежской области, заместителями губернатора Воронежской области, первыми заместителями председателя

правительства Воронежской области, заместителями председателя правительства Воронежской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Воронежской области, структурных подразделений правительства Воронежской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Воронежской области и уполномоченными на то лицами, в том числе в режиме видео-конференц-связи.

3.11. Разработка, опубликование и контроль исполнения графиков личного приема граждан в приемной губернатора Воронежской области и общественных приемных губернатора Воронежской области.

3.12. Подготовка и организация проведения общероссийского и общерегионального дней приема граждан в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области и органах местного самоуправления Воронежской области.

3.13. Осуществление взаимодействия с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, федеральными органами государственной власти Российской Федерации, структурными подразделениями правительства Воронежской области, исполнительными органами государственной власти Воронежской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Воронежской области, органами местного самоуправления Воронежской области при рассмотрении обращений и запросов граждан.

3.14. Осуществление контроля за сроками рассмотрения:

- запросов документов и материалов о результатах рассмотрения письменных обращений, поступивших на рассмотрение в правительство Воронежской области из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – запросы о результатах рассмотрения обращения);

- запросов других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих обращение, о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, поступивших в правительство Воронежской области на основании пункта 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – запросы информации по обращению);

- письменных обращений, переданных губернатору Воронежской области во время его встреч с жителями области и в ходе теле-, радиоэфиров, иных обращений граждан в соответствии с поручениями губернатора Воронежской области;

- поручений Президента Российской Федерации, сотрудников Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе по обращениям, поступившим в ходе личного приема граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи.

3.15. Регистрация и направление ответов на запросы о результатах рассмотрения обращения, ответов на запросы информации по обращению, адресованных в Администрацию Президента Российской Федерации, в органы государственной власти Российской Федерации, сенаторам Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Воронежской областной Думы.

3.16. Сбор и обобщение статистических данных о результатах рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Воронежской области и органах местного самоуправления Воронежской области.

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

3.18. Осуществление оперативного и систематического информирования губернатора Воронежской области, заместителя губернатора Воронежской области – руководителя аппарата губернатора и правительства Воронежской области о количестве и характере поступающих обращений и запросов граждан.

3.19. Размещение в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» статистических и аналитических обзоров обращений, обобщенной информации о результатах рассмотрения обращений и запросов граждан и принятых по ним мер.

3.20. Оказание методической и консультативной помощи структурным подразделениям правительства Воронежской области, исполнительным органам государственной власти Воронежской области, органам местного самоуправления Воронежской области и общественным приемным губернатора Воронежской области в организации работы с обращениями и запросами граждан.

3.21. Изучение, обобщение и внедрение положительного опыта работы с обращениями и запросами граждан иных государственных органов, органов местного самоуправления, общественных приемных, в том числе в других субъектах Российской Федерации.

3.22. Внесение в установленном порядке предложений по совершенствованию работы с обращениями и запросами граждан в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, общественных приемных губернатора Воронежской области и ее нормативному правовому регулированию.

3.23. Консультирование граждан по справочным телефонам Управления и по телефону сетевого справочного телефонного узла.

3.24. Актуализация информации в электронном справочнике и размещение данных о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в правительство Воронежской области, на ССТУ.РФ.

3.25. Организация осуществления обратной связи с гражданами, чьи обращения, поступившие в правительство Воронежской области из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, рассмотрены с результатом «Поддержано. Меры приняты».

3.26. Иные функции в соответствии с законодательством Российской Федерации и Воронежской области, связанные с реализацией гражданином прав на обращение в органы государственной власти Воронежской области и доступ к информации о деятельности органов государственной власти Воронежской области.

4. Права Управления

Управление в пределах своей компетенции вправе:

4.1. Запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений правительства Воронежской области, государственных органов Воронежской области, органов местного самоуправления Воронежской области, а также территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, организаций и граждан информацию, необходимую для выполнения возложенных функций.

4.2. Пользоваться в установленном порядке государственными информационными системами и иными 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 и запросов граждан.

4.4. Вносить в установленном порядке предложения и рекомендации по вопросам совершенствования работы с обращениями и запросами граждан в исполнительные органы государственной власти Воронежской области, органы местного самоуправления Воронежской области.

4.5. Организовывать и проводить конференции, совещания, семинары и другие мероприятия, направленные на решение поставленных задач и реализацию возложенных функций.

4.6. Разрабатывать проекты правовых актов Воронежской области по вопросам рассмотрения обращений и запросов граждан.

4.7. Давать заключения по проектам правовых актов.

4.8. Привлекать в установленном порядке для выполнения возложенных функций научные, образовательные организации, отдельных ученых, 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. Обеспечивать сохранность служебной и государственной тайны, не допускать разглашение персональных данных физических лиц и иной охраняемой законом информации.

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

5.5. 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.

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

5.7. 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.

5.8. Соблюдать требования Регламента взаимодействия исполнительных органов государственной власти Воронежской области и Регламента правительства Воронежской области.

6. Руководство Управлением

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

6.2. Руководитель Управления:

6.2.1. Организует работу Управления в соответствии с возложенными на Управление задачами и функциями.

6.2.2. Представляет губернатору Воронежской области предложения по структуре и штатной численности Управления.

6.2.3. Определяет функции отделов, являющихся структурными подразделениями Управления, и организует разработку должностных регламентов и должностных инструкций сотрудников Управления.

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

6.2.5. Вносит предложения представителю нанимателя по вопросам кадровой работы в отношении сотрудников Управления, направления их в служебные командировки, формирования кадрового состава сотрудников Управления, поощрения, применения дисциплинарных взысканий, награждения

государственными наградами Российской Федерации и наградами Воронежской области.

6.2.6. 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.

6.3. 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.

7.2. Заместители руководителя Управления несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение определенных их должностными регламентами обязанностей с учетом предоставленных им прав.