



МАГЛЁЎСКІ АБЛАСНЫ
ВЫКАНАЎЧЫ КАМІТЭТ
АСПОВІЦКІ РАЁННЫ
ВЫКАНАЎЧЫ КАМІТЭТ

МОГИЛЁВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
ОСИПОВИЧСКИЙ РАЙОННЫЙ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

РАШЭННЕ

РЕШЕНИЕ

15 апреля 2016 г. № 9-22

г. Асіповічы

г. Осиповичи

Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан и юридических лиц Осиповичского районного исполнительного комитета

На основании пункта 9 Регламента Осиповичского районного исполнительного комитета, утвержденного решением райисполкома от 3 октября 2012 г. № 26-23 Осиповичский районный исполнительный комитет РЕШИЛ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об отделе по работе с обращениями граждан и юридических лиц Осиповичского районного исполнительного комитета.
2. Признать утратившим силу решение Осиповичского районного исполнительного комитета от 17 августа 2011 г. № 16-15 «Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан и юридических лиц Осиповичского районного исполнительного комитета».

Председатель

П.Е.Шукалович

Управляющий делами

О.А.Кулаковский



УТВЕРЖДЕНО
Решение
Осиповичского районного
исполнительного комитета
15.04.2016 № 9-22

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе по работе с обращениями граждан и юридических лиц Осиповичского районного исполнительного комитета

1. Отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц Осиповичского районного исполнительного комитета (далее – отдел) является структурным подразделением райисполкома без права юридического лица.

В своей деятельности отдел руководствуется Конституцией Республики Беларусь, Законами Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», «Об основах административных процедур», иными актами законодательства по вопросам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, решениями райисполкома, районного Совета депутатов, а также настоящим Положением.

2. Основными задачами отдела являются:

2.1. содействие гражданам и юридическим лицам в обеспечении их прав и законных интересов. Организация своевременного и правильного рассмотрения письменных и устных обращений граждан и юридических лиц. Совершенствование организации работы по осуществлению административных процедур на основе заявительного принципа «одно окно» в структурных подразделениях райисполкома, сельских исполнительных комитетах (далее – сельисполкомы), организациях районной коммунальной собственности;

2.2. организация делопроизводства в аппарате райисполкома, обеспечение соответствия исходящей корреспонденции райисполкома требованиям, установленным к оформлению и составлению документов;

2.3. организация оперативного контроля за исполнением структурными подразделениями райисполкома, сельисполкомами, организациями районной коммунальной собственности документов и поручений вышестоящих органов государственного управления, решений райисполкома и распоряжений председателя райисполкома по существу и в установленные сроки;

2.4. оказание методической помощи структурным подразделениям райисполкома, сельисполкомам, организациям, расположенным на территории района, в осуществлении работы по рассмотрению обращений

и приёму граждан и юридических лиц, по организации делопроизводства и контроля за исполнением документов. Изучение и распространение опыта работы на указанных направлениях;

2.5. всесторонний анализ обращений граждан и юридических лиц, содержащихся в них критических замечаний с целью выявления причин и условий, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а также вызывающих их повторные обращения;

2.6. выполнение функций по защите государственных секретов в райисполкоме.

3. Отдел в соответствии с возложенными на него задачами:

3.1. готовит совместно с другими структурными подразделениями либо самостоятельно предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан и юридических лиц, их приёму в райисполкоме, его структурных подразделениях, сельисполкомах, организациях районной коммунальной собственности;

3.2. ведет регистрацию письменных и устных обращений граждан и юридических лиц, осуществляет предварительное рассмотрение обращений и представляет их на доклад руководству райисполкома для принятия решений, направляет обращения для рассмотрения в структурные подразделения райисполкома, сельисполкомы, иные организации, ведет делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц;

3.3. организует приём граждан и юридических лиц должностными лицами райисполкома, информирует должностных лиц райисполкома о характере обращений, запрашивает документы по мотивам обращений в структурных подразделениях райисполкома, сельисполкомах, иных организациях, готовит материалы для своевременного и правильного рассмотрения обращений;

Составляет и вносит на утверждение председателю райисполкома графики приемов должностными лицами райисполкома в организациях и по месту жительства, проведения «прямых телефонных линий» руководством райисполкома, контролирует их выполнение;

3.4. осуществляет контроль за сроками прохождения обращений, полнотой рассмотрения поставленных в обращениях вопросов; организует в необходимых случаях проверку на местах фактов, изложенных в обращениях граждан и юридических лиц, достоверность представленных информации по обращениям граждан и юридических лиц;

3.5. принимает меры по срочному разрешению обращений; организует консультации гражданам по интересующим их вопросам в соответствии с действующим законодательством;

3.6. ежеквартально обобщает и изучает записи, вносимые гражданами в книги замечаний и предложений организаций районной

коммунальной собственности, торговли и услуг, здравоохранения с целью выявления наиболее типичных нарушений, связанных с неправильным толкованием и применением норм законодательства, выявления случаев истребования документов, не предусмотренных законодательством об административных процедурах, принятием решений без максимального учета интересов граждан. По итогам изучения записей, вносимых гражданами в книги замечаний и предложений организаций районной коммунальной собственности, организаций торговли и услуг, здравоохранения, в установленном порядке вносит предложения в контролирующие органы о привлечении руководителей государственных органов к дисциплинарной ответственности, при необходимости, организует семинары по разъяснению отдельных положений нормативных правовых актов;

3.7. организует проверки структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов, организаций, обслуживающих население, на предмет наличия очередей в результате длительного ожидания гражданами приема;

3.8. осуществляет контроль за соблюдением установленного режима работы и приема граждан в структурных подразделениях райисполкома, сельисполкомах и организациях района, в случае необходимости вносит предложения об их изменении с учетом количества и специфики обращений;

3.9. обеспечивает максимально полное информирование граждан о возможностях использования заявительного принципа «одно окно»;

3.10. ведет прием, регистрацию, учет и распределение по принадлежности поступающей в райисполком корреспонденции, прием и отправку исходящей корреспонденции (писем, телеграмм, телефонограмм, факсограмм и др.);

3.11. проверяет соответствие входящей и исходящей корреспонденции требованиям, установленным к оформлению и составлению документов;

3.12. ежеквартально проводит сбор и анализ данных о состоянии документооборота в райисполкоме, структурных подразделениях райисполкома, вносит предложения по совершенствованию статистического учета и отчетности в данной сфере;

3.13. обеспечивает в пределах своей компетенции функционирование системы контроля за исполнением документов, организацию делопроизводства в структурных подразделениях райисполкома, сельисполкомах, организациях районной коммунальной собственности;

3.14. анализирует систему контроля за исполнением документов в структурных подразделениях райисполкома, сельисполкомах и

организациях районной коммунальной собственности, в установленном порядке вносит предложения и принимает меры по развитию и совершенствованию нормативной, информационной и организационно-методической базы её функционирования;

3.15. способствует внедрению и развитию единой электронной сети по делопроизводству и контролю за исполнением документов в структурных подразделениях райисполкома, сельисполкомах, организациях районной коммунальной собственности;

3.16. совместно с заинтересованными готовит объективную информацию об ожидаемых результатах исполнения поручений для последующего информирования председателя райисполкома, его заместителей, управляющего делами райисполкома;

3.17. составляет номенклатуру дел райисполкома, вносит ее на утверждение;

3.18. обеспечивает оформление, хранение документов в соответствии с номенклатурой дел, подготовку их для сдачи в архив;

3.19. осуществляет проверки структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов, организаций районной коммунальной собственности по выполнению ими решений райисполкома, распоряжений председателя райисполкома, организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, по осуществлению административных процедур на основе заявительного принципа «одно окно». Материалы проверок при необходимости вносит на рассмотрение Осиповичского районного исполнительного комитета;

3.20. организует проверки по каждому случаю формального рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к гражданам и представителям юридических лиц, нарушения исполнительской дисциплины работниками райисполкома, структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов, организаций районной коммунальной собственности, вносит предложения о привлечении виновных к ответственности;

3.21. систематически проводит учебу с работниками структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов, иных организаций, занимающихся организацией работы с обращениями граждан и юридических лиц, по осуществлению административных процедур на основе заявительного принципа «одно окно», делопроизводством, контролем за исполнением документов; оказывает консультативную помощь структурным подразделениям райисполкома, сельисполкомам, иным организациям по вопросам входящим в компетенцию отдела;

3.22. ежеквартально анализирует состояние работы с обращениями граждан и юридических лиц, поднимаемые в обращениях вопросы,

состояние исполнительской дисциплины в структурных подразделениях райисполкома, сельисполкомах, организациях района, раз в полугодие вносит их на рассмотрение Осиповичского районного исполнительного комитета;

3.23. выявляет проблемные вопросы, касающиеся организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, по обращениям граждан за осуществлением административных процедур на основе заявительного принципа «одно окно», документооборота. Информировывает о них руководство райисполкома, по его поручению готовит предложения по внесению в установленном порядке изменений и дополнений в действующие нормативные правовые акты;

3.24. обеспечивает контроль за работой диспетчерской службы райисполкома действующей по принципу «горячей линии» по оказанию гражданам консультативной помощи и оперативного решения возникающих у них социально-бытовых проблем;

3.25. обеспечивает выполнение функций по защите государственных секретов в райисполкоме, организацию работы абонентского пункта системы шифрованной связи «Атлас-Беларусь»;

3.26. отчитывается о своей работе перед райисполкомом.

4. Отдел имеет право:

4.1. осуществлять проверки структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов, организаций районной коммунальной собственности по вопросам организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, по осуществлению административных процедур на основе заявительного принципа «одно окно», делопроизводства и контроля за исполнением документов;

4.2. привлекать в установленном порядке для участия в проверках специалистов структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов, иных организаций;

4.3. запрашивать и получать от должностных лиц райисполкома, сельских исполнительных комитетов, организаций районной коммунальной собственности сведения, необходимые для выполнения возложенных на отдел задач;

4.4. возвращать исполнителям на доработку некачественно подготовленные информации, документы, не соответствующие требованиям, установленным нормативными правовыми актами по делопроизводству;

4.5. вносить на рассмотрение райисполкома, районного Совета депутатов, председателя райисполкома, председателя районного Совета депутатов информации по вопросам, относящимся к его компетенции;

4.6. вносить предложения о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц, виновных в нарушениях

установленного порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, организации делопроизводства и контроля за исполнением документов.

5. Отдел находится в непосредственном подчинении председателя райисполкома. По оперативным вопросам подчиняется управляющему делами райисполкома.

6. Отдел возглавляет начальник. Начальник отдела назначается на должность председателем райисполкома.

7. Начальник отдела:

7.1. руководит деятельностью отдела и несёт персональную ответственность за своевременное и качественное выполнение функций отдела;

7.2. разрабатывает и контролирует выполнение перспективных и текущих планов работы отдела, вносит предложения в план работы райисполкома;

7.3. участвует в оперативных совещаниях и заседаниях райисполкома;

7.4. готовит проекты решений для рассмотрения на заседаниях райисполкома, по вопросам, входящим в компетенцию отдела;

7.5. распределяет обязанности между работниками отдела; вносит в установленном порядке предложения о поощрении или наложении дисциплинарных взысканий в отношении работников отдела;

7.6. осуществляет контроль за соблюдением работниками отдела нормативных правовых актов по охране труда, проводит среди них инструктажи;

7.7. является специалистом по защите государственных секретов, оператором абонентского пункта «Атлас-Беларусь»;

7.8. осуществляет иные полномочия в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8. В отсутствие начальника отдела его функции исполняет главный специалист, назначенный начальником отдела.

9. Работники отдела назначаются на должность и освобождаются от должности распоряжением председателя райисполкома по предложению начальника отдела.