**Департамент региональной политики**

**Ненецкого автономного**

В соответствии с Положением о Департаменте региональной политики Ненецкого автономного округа, утвержденным постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 23.12.2014 № 510-п, Департамент региональной политики Ненецкого автономного округа (далее - Департамент) является исполнительным органом государственной власти Ненецкого автономного округа, осуществляющим функции по нормативно-правовому регулированию и реализации государственной политики в сфере развития и укрепления принципов и институтов гражданского общества, работы с некоммерческими организациями, содействия развитию местного самоуправления, информационной политики, международного и межрегионального сотрудничества, самобытного, социально-экономического и культурного развития коренных малочисленных народов Севера.

Рассмотрение обращений граждан в Департаменте организовано и осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным закон от 9 февраля 2010 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Ненецкого автономного округа от 22.03.2011 № 11-оз «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения в органы государственной власти Ненецкого автономного округа и в органы местного самоуправления», Инструкцией по делопроизводству в Администрации Ненецкого автономного округа, Аппарате Администрации Ненецкого автономного округа и иных органах исполнительной власти, утвержденной постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 27.05.2008 № 80-п.

В соответствии с постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 28.11.2014 № 461-п «О реорганизации органов исполнительной власти Ненецкого автономного округа» с 01 января 2015 года Управление региональной политики и информации Ненецкого автономного округа реорганизовано в Департамент региональной политики Ненецкого автономного округа к нему присоединено Управление по делам коренных малочисленных народов Севера и традиционным видам деятельности Ненецкого автономного округа.

Департамент расположен по адресу: ул. Оленная, д. 25, г. Нарьян-Мар, Ненецкий автономный округ, 166000. Электронный адрес: informsviaz@uis.adm-nao.ru, факс (81853) 2-19-40.

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений граждан осуществляет ответственное должностное лицо Департамента.

В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ на официальном сайте размещена необходимая информация о работе с обращениями и запросами граждан, в том числе: порядок и время приема граждан; порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность; фамилия, имя и отчество руководителя подразделения, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, обеспечение рассмотрения их обращений; а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера; обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

В помещении, занимаемом Департаментом имеется стенд для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности Департамента, в том числе о порядке работы, включая порядок проведения приема граждан, оборудовано место для написания обращений.

Регистрация письменных обращений происходит в системе электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД «ДЕЛО»). Регистрация обращений, поступивших в Виртуальную приемную Департамента и на электронный адрес informsviaz@uis.adm-nao.ru, также осуществляется в СЭД «ДЕЛО».

При регистрации, обработке и систематизации обращений граждан исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления Ненецкого автономного округа используется Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений.

Использование СЭД «ДЕЛО» позволяет осуществлять заблаговременный, текущий контроль сроков рассмотрения обращений. Сотрудник, контролирующий рассмотрение обращений граждан, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, информирует о сроках исполнения поручений должностных лиц. По итогам рассмотрения обращений, поставленных на контроль, исполнитель представляет информацию об итогах рассмотрения обращения с приложением копий ответа заявителю.

В целях обеспечения своевременного, всестороннего и объективного рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях граждан, направления им ответов, а также устранения недостатков в работе с обращениями граждан в Департаменте осуществляется постоянный контроль за своевременностью и качеством рассмотрения граждан.

В Департамент в 2015 году поступило 8 письменных обращений граждан, а в 2016 году - 29 письменных и устных обращений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **обращения** | **2015 год** | **2016 год** |
| письменные | 8 | 23 |
| устные | - | 6 |
| **всего:** | **8** | **29** |

Тематика обращений в 2016 году, как и в 2015 году, существенно не изменилась. Как и в предыдущие годы, большая часть обращений граждан содержит вопросы тематического раздела «Государство, общество, политика».

Прием граждан должностными лицами Департамента осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, графиком личного приема граждан, утвержденным распоряжением Департамента от 11.01.2016 № 1. Информация о графике личного приема размещена на информационном стенде Департамента, а также на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В Департаменте организована предварительная запись на личный прием граждан к должностным лицам, как при личном обращении гражданина, так и по телефону, а также в письменной форме.

Результаты личного приема граждан отражаются в карточке личного приема граждан, которые заполняются в соответствии с требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан в которой указывается краткое содержание вопроса заявителя, поручения должностного лица, осуществляющего личный прием, а также сведения об исполнителях, которым поручено рассмотрение вопросов гражданина, о сроках исполнения поручения.

В случае, если изложенные в устных обращениях факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответы на обращения с согласия граждан даются устно в ходе личного приема, о чем в карточках личного приема имеются соответствующие записи. В остальных случаях заявителям направляются письменные ответы.

В целях обеспечения своевременного, всестороннего и объективного рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях граждан, направления им ответов, а также устранения недостатков в работе с обращениями граждан в Департаменте осуществляется постоянный контроль за своевременностью и качеством рассмотрения обращений граждан.

Прием граждан и устные консультации по телефону проводятся также ответственными сотрудниками. Граждане информируются о порядке рассмотрения их обращений, о компетенции государственных органов, а также получают рекомендации по решению их проблем.

Необходимая информация о работе с письменными и устными обращениями граждан размещена на информационном стенде, который находится в приемной Департамента.

Департамент постоянно совершенствует формы и методы работы с населением Ненецкого автономного округа, реализует политику открытости и прозрачности своей деятельности.

На официальном сайте Департамента имеется специальная вкладка «Информация о работе с обращениями граждан», расположенная по адресу: <http://smi.adm-nao.ru/obrasheniya-grazhdan/>

Структура указанного раздела официального сайта Департамента:

- нормативные правовые акты, регулирующие работу с обращениями граждан;

- обзоры обращений;

- виртуальная приемная;

- часто задаваемые вопросы;

- общероссийский день приема граждан;

- порядок рассмотрения обращений граждан.

Каждая вкладка имеет подробное описание и доступна любому пользователя.

Ежегодно в Общероссийский день приема граждан заместитель губернатора Ненецкого автономного округа – руководитель Департамента осуществляет личный прием граждан.

В Департаменте специальное программное обеспечение установлено на 1 универсальном автоматизированном рабочем месте, обеспечивающем личный прием граждан в режимах видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – СПО УАРМ).

На закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети Интернет размещена информация:

- о месте проведения личного приема граждан руководителем Департамента и уполномоченным лицом;

- об установленных для личного приема граждан руководителем Департамента и уполномоченным лицом днях и часах;

- поддерживается в актуальном состоянии информация в электронном справочнике и электронной карте доступности на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети Интернет, организована работа по внесению в электронный справочник информации об осуществляющих публично значимые функции подведомственных (учрежденных, созданных) государственных и муниципальных учреждениях, иных организациях.