



# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

01.10.2020

г. Тамбов

№ 190

Об утверждении Положения о департаменте государственных и муниципальных услуг, документооборота и работы с обращениями граждан аппарата главы администрации Тамбовской области

На основании статей 70, 75 Устава (Основного Закона) Тамбовской области Российской Федерации, во исполнение Закона Тамбовской области от 25.11.2005 № 391-З «О системе исполнительных органов государственной власти Тамбовской области» и в соответствии с постановлением главы администрации области от 09.03.2017 № 16 «Об утверждении Положения об аппарате главы администрации области» ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о департаменте государственных и муниципальных услуг, документооборота и работы с обращениями граждан аппарата главы администрации Тамбовской области согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» ([www.tamlife.ru](http://www.tamlife.ru)).

И.о. главы администрации  
области

О.О.Иванов



УТВЕРЖДЕНО  
постановлением главы администрации области  
от 01.10.2020 № 190

Положение  
о департаменте государственных и муниципальных услуг,  
документооборота и работы с обращениями граждан аппарата главы  
администрации Тамбовской области

1. Общие положения

1.1. Департамент государственных и муниципальных услуг, документооборота и работы с обращениями граждан аппарата главы администрации Тамбовской области (далее - Департамент) образуется в соответствии с частью 1 статьи 70 Устава (Основного Закона) Тамбовской области Российской Федерации, Законом Тамбовской области «О системе исполнительных органов государственной власти Тамбовской области», Положением об аппарате главы администрации области (далее — Положение об аппарате) и является структурным подразделением администрации области.

1.2. Департамент 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 (Основным Законом) Тамбовской области Российской Федерации, законами области, постановлениями, распоряжениями главы администрации области, администрации области, Положением об аппарате и настоящим Положением.

1.3. Положение о Департаменте, его структура, численность утверждаются и изменяются постановлением главы администрации области. Непосредственно координирует и контролирует деятельность Департамента первый заместитель главы администрации области, руководитель аппарата главы администрации области в соответствии с распределением обязанностей между главой администрации области, первыми заместителями и заместителями главы администрации области.

2. Основные задачи

2.1. Основными задачами Департамента являются:

2.1.1. обеспечение реализации мероприятий по проведению

административной реформы в части повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

2.1.2.повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе организация деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.1.3.обеспечение развития системы оказания государственных и муниципальных услуг;

2.1.4.документационное и информационное обеспечение деятельности администрации области по реализации ее полномочий;

2.1.5.совершенствование делопроизводства, в том числе с использованием информационных технологий;

2.1.6.обеспечение регистрации предложений, заявлений, жалоб граждан и юридических лиц, объединений граждан (далее - обращения);

2.1.7.обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений в установленной сфере деятельности;

2.1.8.организация объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, поступивших в администрацию области;

2.1.9.осуществление контроля в пределах своей компетенции за соблюдением порядка рассмотрения обращений в администрации области;

2.1.10.обеспечение личного приема граждан должностными лицами администрации области;

2.1.11.обеспечение деятельности общественных приемных главы администрации области;

2.1.12.организация информационно-статистического, аналитического и методического сопровождения структурных подразделений администрации области, исполнительных органов государственной власти области в части выявления и устранения нарушений прав и свобод граждан при рассмотрении обращений;

2.1.13.осуществление взаимодействия с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, отделом по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства Российской Федерации, исполнительными органами государственной власти области, структурными подразделениями администрации области, органами местного самоуправления при рассмотрении обращений;

2.1.14.обеспечение функционирования сетевого справочного телефонного узла (ССТУ) администрации области и приема телефонных сообщений граждан в ССТУ Администрации Президента Российской Федерации;

2.1.15.осуществление оперативного и систематического информирования главы администрации области о количестве и характере поступающих обращений;

2.1.16. оказание консультативной помощи в организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации области, исполнительных органах государственной власти области.

### 3. Функции

3.1. Основными функциями Департамента являются:

3.1.1. в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг:

проведение экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг, проектов нормативных правовых актов, утверждающих изменения в ранее изданные административные регламенты, а также проектов нормативных правовых актов, признающих административные регламенты утратившими силу, разработанных исполнительными органами государственной власти области, структурными подразделениями администрации области на предмет оценки соответствия требованиям, предъявляемым к ним Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и принятыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами, а также оценки учета результатов независимой экспертизы в данных проектах;

формирование, проверка и размещение сведений об услугах в реестре государственных услуг и реестре муниципальных услуг Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с Порядком взаимодействия исполнительных органов государственной власти области и органов местного самоуправления области с уполномоченным органом по формированию, проверке и размещению сведений об услугах (функциях), утвержденным постановлением администрации области от 20.05.2019 № 575 «Об утверждении Порядка формирования и ведения реестра государственных услуг (функций), предоставляемых (осуществляемых) исполнительными органами государственной власти Тамбовской области, и Порядка взаимодействия исполнительных органов государственной власти области и органов местного самоуправления области с уполномоченным органом по формированию, проверке и размещению сведений об услугах (функциях)»;

обеспечение реализации администрацией области функций и полномочий учредителя Тамбовского областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

организация и ежегодное проведение регионального конкурса многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Лучший многофункциональный центр Тамбовской

области»;

организационно-техническое обеспечение деятельности комиссии администрации области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;

производства по делам об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 29.7, 29.8 Закона Тамбовской области от 29.10.2003 №155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области»;

3.1.2. в сфере организации делопроизводства и работы с обращениями граждан:

организация делопроизводства в администрации области в соответствии с единой государственной системой документационного обеспечения управления, государственными стандартами на правила оформления документов, а также обеспечение приема, регистрации и передачи по назначению корреспонденции с ограничительной пометкой «Для служебного пользования»;

организация работы по внедрению документооборота в администрации области с использованием межведомственной системы электронного документооборота «Дело»;

контроль за исполнением установленного порядка работы с документами в администрации области;

учет законов области, постановлений и распоряжений главы администрации области, администрации области, направление их в Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Редакция газеты «Тамбовская жизнь» для официального опубликования, предоставление в Центр специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации в Тамбовской области контрольных экземпляров нормативных правовых актов области для размещения (опубликования) на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), регистрация, хранение договоров, соглашений, заключаемых администрацией области, выдача их копий и подготовка их сдачи в архив;

представление копий нормативных актов области в управление Министерства юстиции Российской Федерации по Тамбовской области, копий правовых актов области в прокуратуру Тамбовской области, выдача копий правовых актов администрации области, главы администрации области, других документов по запросам органов государственной власти области, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, организаций и граждан;

формирование сводной номенклатуры дел администрации области, обеспечение текущего хранения дел и оперативного использования документов как источников информации, прием документов, законченных

делопроизводством, на хранение, обеспечение их учета и сохранности, подготовка и передача дел и документов на государственное хранение в архивные учреждения области;

организация личного приема граждан в приемной граждан главы администрации области;

рассмотрение и анализ обращений граждан и юридических лиц в установленной сфере деятельности;

организация совместно с органами местного самоуправления деятельности общественных приемных главы администрации области;

формирование дел по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в соответствии с номенклатурой дел, обеспечение их сохранности;

3.1.3.разработка законопроектов, проектов правовых актов главы администрации области, администрации области в установленной сфере деятельности;

3.1.4.организация и проведение мониторинга по основным направлениям деятельности Департамента;

3.1.5.обеспечение деятельности координационных и совещательных органов администрации области по направлениям деятельности Департамента в соответствии с положениями о соответствующих органах;

3.1.6.обеспечение реализации правовых актов в пределах своих полномочий;

3.1.7.организация проведения конференций, семинаров, совещаний по вопросам, относящимся к полномочиям Департамента;

3.1.8.осуществление учета и инвентаризации областного имущества, управление которым возложено на Департамент, обеспечение его сохранности.

## 4. Права

4.1.Для осуществления своих функций Департаменту предоставляется право:

4.1.1. в соответствии с действующим законодательством запрашивать и получать от структурных подразделений администрации области, исполнительных органов государственной власти области, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений и организаций независимо от форм собственности, физических лиц (с их согласия) документы и другую информацию в объемах, необходимых для осуществления функций, возложенных на Департамент;

4.1.2. вносить предложения по вопросам, входящим в компетенцию Департамента, на рассмотрение главы администрации области, заместителей главы администрации области, руководителей органов исполнительной власти области, а также органов местного самоуправления;

4.1.3. представлять и согласовывать проекты правовых актов по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг, организации и функционирования документооборота в администрации области, работы с обращениями граждан;

4.1.4. проводить проверки исполнения требований федерального законодательства при рассмотрении обращений граждан должностными лицами исполнительных органов государственной власти области;

4.1.5. возвращать исполнителям в структурные подразделения администрации области, органы исполнительной власти области для доработки служебную корреспонденцию, оформленную с нарушением установленных правил;

4.1.6. требовать от работников администрации области представления письменных объяснений в случае утраты документов, печатей и штампов;

4.1.7. участвовать в совещаниях и иных мероприятиях, проводимых главой администрации области и его заместителями, иными органами государственной власти области и структурными подразделениями администрации области, заседаниях комиссий и работе иных коллегиальных органов по вопросам, входящим в компетенцию Департамента;

4.1.8. пользоваться базами данных администрации области, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и других организаций, оказывающих администрации области услуги по представлению правовой информации в электронной форме;

4.1.9. вести служебную переписку со структурными подразделениями администрации области, исполнительными органами государственной власти области, органами местного самоуправления, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, учреждениями и организациями по вопросам, отнесенным к ведению Департамента;

4.1.10. проводить совещания, инструктажи, семинары, использовать другие организационные формы работы для рассмотрения вопросов, относящихся к компетенции Департамента;

4.1.11. привлекать для осуществления отдельных работ ученых и специалистов по вопросам компетенции Департамента;

4.1.12. осуществлять иные права по поручению главы администрации области и первого заместителя главы администрации области, руководителя аппарата главы администрации области.

## 5. Организация работы Департамента, его структура

5.1. Работа Департамента осуществляется на основе квартальных планов, поручений главы администрации области и первого заместителя главы администрации области, руководителя аппарата главы администрации области, заместителя руководителя аппарата главы администрации области.

5.2. Департамент возглавляет директор, который назначается на должность и освобождается от должности главой администрации области в установленном законодательством порядке. Права и обязанности директора Департамента определяются служебным контрактом и должностным регламентом.

5.3. Директор Департамента:

руководит деятельностью Департамента;

разрабатывает и вносит главе администрации области на утверждение Положение о Департаменте, согласовывает должностные регламенты работников, распределяет обязанности между ними, дает обязательные для исполнения указания и распоряжения, контролирует их исполнение;

определяет оперативные задачи Департамента, его подразделений;

вносит предложения по штатам, кадровому обеспечению Департамента, его подразделений, поощрению работников и наложению на них дисциплинарных взысканий;

представляет интересы Департамента в отношениях с другими структурными подразделениями администрации области, исполнительными органами государственной власти области, органами местного самоуправления, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, предприятиями, учреждениями, организациями;

подписывает служебную документацию в пределах компетенции Департамента;

вносит предложения о направлении работников Департамента в командировки, в случаях, предусмотренных законодательством, утверждает отчеты о них;

участвует в совещаниях и иных мероприятиях, проводимых главой администрации области и его заместителями, иными органами государственной власти области и структурными подразделениями администрации области, заседаниях комиссий и работе иных коллегиальных органов по вопросам, входящим в компетенцию Департамента;

обеспечивает организацию делопроизводства и сохранность поступающих в Департамент документов, соблюдение сроков их хранения, своевременную подготовку и передачу дел в архив;

обеспечивает соблюдение требований правовых актов в сфере обеспечения безопасности сведений, составляющих государственную и служебную тайну.

5.4. Директор Департамента имеет в подчинении двух заместителей директора Департамента, одновременно являющихся начальниками управлений, входящих в Департамент.

5.5. В отсутствие директора Департамента его обязанности исполняет один из заместителей директора Департамента на основании правового акта администрации области, должностного регламента.

5.6. Заместители директора Департамента, начальники управлений и



другие работники Департамента назначаются на должность и освобождаются от должности в соответствии с законодательством. Права и обязанности заместителей директора Департамента, начальников управлений определяются служебными контрактами и должностными регламентами, сформированными с учетом областей профессиональной служебной деятельности, предусмотренных в справочнике квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей гражданской службы (далее — область профессиональной служебной деятельности), других работников - служебными контрактами и должностными регламентами, сформированными с учетом областей профессиональной служебной деятельности (должностными инструкциями).

5.7. Заместитель директора Департамента, начальник управления государственных и муниципальных услуг непосредственно обеспечивает разработку и внесение в установленном порядке проектов нормативных правовых актов области, подготовку служебной документации, иных материалов и отчетов, связанных с осуществлением Департаментом функций, указанных в подпункте 3.1.1 настоящего Положения, обеспечивает мониторинг деятельности Департамента по соответствующим направлениям, участвует в работе совещательных, координационных, консультативных и других органов, обеспечивает организацию делопроизводства и сохранность поступающих в управление документов, соблюдение сроков их хранения, своевременную подготовку и передачу дел в архив.

5.8. Заместитель директора Департамента, начальник управления делопроизводства и работы с обращениями граждан непосредственно обеспечивает разработку и внесение в установленном порядке проектов нормативных правовых актов области, подготовку служебной документации, иных материалов и отчетов, связанных с осуществлением Департаментом функций, указанных в подпункте 3.1.2 настоящего Положения, обеспечивает мониторинг деятельности Департамента по соответствующим направлениям, участвует в работе совещательных, координационных, консультативных и других органов, обеспечивает организацию делопроизводства и сохранность поступающих в управление документов, соблюдение сроков их хранения, своевременную подготовку и передачу дел в архив.

5.9. В Департаменте образуются:

5.9.1. управление государственных и муниципальных услуг.

Структура управления государственных и муниципальных услуг:

отдел государственных и муниципальных услуг;

отдел развития системы оказания государственных и муниципальных услуг;

5.9.2. управление документооборота и работы с обращениями граждан.

Структура управления документооборота и работы с обращениями граждан:

отдел документооборота;

отдел по работе с обращениями граждан.

5.10. Департамент, управления, образующиеся в Департаменте, имеют бланк со своим наименованием.

5.11. Работники Департамента, осуществляющие профессиональную служебную деятельность на должностях государственной гражданской службы Тамбовской области, являются государственными гражданскими служащими Тамбовской области, на них распространяются нормы законодательства Российской Федерации и Тамбовской области о государственной гражданской службе и защите сведений, составляющих государственную тайну.

5.12. Департамент в рамках установленных полномочий обеспечивает приоритет целей и задач по развитию конкуренции в установленной сфере деятельности.

## 6. Взаимоотношения. Связи

6.1. Для выполнения своих функций Департамент взаимодействует: с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами;

со структурными подразделениями администрации области;

с исполнительными органами государственной власти области;

с областной Думой;

с государственными органами области;

с органами местного самоуправления;

с правоохранительными и судебными органами;

со средствами массовой информации;

с гражданами, юридическими лицами, институтами гражданского общества.

6.2. Взаимоотношения Департамента строятся в соответствии с действующим законодательством, Регламентом администрации области и другими нормативными документами, определяющими порядок деятельности администрации области.

## 7. Ответственность

7.1. Директор Департамента несет персональную ответственность за невыполнение задач, возложенных на Департамент, состояние антикоррупционной работы в Департаменте.

7.2. Заместители директора Департамента, начальники управлений, входящих в Департамент, несут персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей с учетом предоставленных им прав в соответствии с

должностными регламентами, состоянии антикоррупционной работы в соответствующих управлениях.

7.3. Гражданские служащие, работники подразделений, входящих в Департамент, несут персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей в соответствии с действующим законодательством и должностными регламентами, должностными инструкциями.

