



МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОДНЫХ РЕСУРСОВ
(Росводресурсы)

П Р И К А З

Москва

3 февраля 2020 г.

№ 16

О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в системе Федерального агентства водных ресурсов

В целях повышения эффективности работы с письменными и устными обращениями граждан в Федеральном агентстве водных ресурсов и его территориальных органах, совершенствования системы контроля исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Положением о Федеральном агентстве водных ресурсов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.06.2004 № 282, Регламентом Федерального агентства водных ресурсов, утвержденным приказом Федерального агентства водных ресурсов от 30.08.2007 № 170, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений центрального аппарата Федерального агентства водных ресурсов, руководителям территориальных органов Федерального агентства водных ресурсов под персональную ответственность:

- обеспечить соблюдение требований законодательства Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан;

- исключить случаи волокиты, формально-бюрократического подхода и нарушений установленного порядка и сроков работы с письменными и устными обращениями граждан;

- ужесточить требования по контролю за исполнительской дисциплиной при рассмотрении обращений граждан;

- обеспечить применение мер дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке в каждом случае нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;

- считать основной задачей информационно-аналитической работы с обращениями граждан принятие мер по предупреждению и разрешению принимаемых в обращении граждан проблем;

- использовать в повседневной работе с обращениями граждан такие формы, как приглашение авторов обращений непосредственно в Росводресурсы (территориальный орган), совмещение командировок специалистов Росводресурсов (территориального органа) с рассмотрением обращений на местах.

2. Утвердить список лиц, ответственных за работу с обращениями граждан в центральном аппарате Федерального агентства водных ресурсов согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

3. Назначить:

начальника отдела информационно-документационного обеспечения и контроля исполнительской дисциплины Управления делами, госслужбы и кадров Владимирова А.И. ответственным за организацию работы на портале ССТУ.РФ;

главного-специалиста эксперта отдела информационно-документационного обеспечения и контроля исполнительской дисциплины Управления делами, госслужбы и кадров Сумерского В. В. ответственным за ведение и внесение информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ.

4. Начальнику Управления делами, госслужбы и кадров (Бачерикова С.С.):

- разработать комплекс мер по усилению контроля за прохождением и сроками исполнения поручений по обращениям граждан;

- еженедельно докладывать руководителю Федерального агентства водных ресурсов на оперативном совещании о состоянии исполнительской дисциплины в структурных подразделениях центрального аппарата Федерального агентства водных ресурсов по рассмотрению обращений граждан;

- оперативно докладывать руководителю Федерального агентства водных ресурсов об имеющихся местах нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан.

5. Начальнику отдела информационно-документационного обеспечения и контроля исполнительской дисциплины Управления делами, госслужбы и кадров Владимирову А.И. под персональную ответственность:

- обеспечить надлежащий контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;

- обеспечить ежедневное представление в структурные подразделения центрального аппарата Федерального агентства водных ресурсов в порядке предупредительного контроля информации об исполнительской дисциплине и истечении сроков рассмотрения обращений граждан;

- еженедельно представлять начальнику Управления делами, госслужбы и кадров отчет о состоянии исполнительской дисциплины

в структурных подразделениях центрального аппарата Федерального агентства водных ресурсов по рассмотрению обращений граждан;

- оперативно докладывать начальнику Управления делами, госслужбы и кадров об имеющихся местах нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан;

- обеспечить организацию и координацию работы на портале ССТУ.РФ в системе Росводресурсов.

6. Руководителям территориальных органов Федерального агентства водных ресурсов:

6.1. представлять в Управление делами, госслужбы и кадров ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом:

- статистическую информацию о результатах работы с обращениями граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящему приказу;

- аналитические обзоры о работе с обращениями граждан, в том числе результатов личного приема, и принятым по ним мерам по устранению причин и условий, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей;

6.2. обеспечить организацию работы на портале ССТУ.РФ.

7. Управлению делами, госслужбы и кадров (Бачерикова С.С.) осуществлять анализ характера и содержания обращений граждан, поступающих как непосредственно в центральный аппарат Федерального агентства водных ресурсов, так и от территориальных органов Федерального агентства водных ресурсов, по результатам которого ежегодно в срок до 01 марта года, следующего за отчетным, представлять руководителю Федерального агентства водных ресурсов сводный аналитический обзор о работе с обращениями граждан и принятым по ним мерам и предложения по повышению эффективности и действенности рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях граждан и на личном приеме.

8. Признать утратившими силу приказы Федерального агентства водных ресурсов:

- от 06.05.2006 № 104 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в системе Федерального агентства водных ресурсов»;

- от 08.05.2008 № 85 «О мерах по повышению эффективности работы с обращениями граждан в системе Федерального агентства водных ресурсов»;

- от 04.03.2010 № 51 «О внесении изменений в приказ Федерального агентства водных ресурсов от 06.05.2006 № 104 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в системе Федерального агентства водных ресурсов»;

- от 20.04.2010 № 94 «О внесении изменений в приказ Федерального агентства водных ресурсов от 06.05.2006 № 104 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в системе Федерального агентства водных ресурсов»;

- от 28.05.2010 № 157 «О внесении изменений в приказ Федерального агентства водных ресурсов от 06.05.2006 № 104 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в системе Федерального агентства водных ресурсов»;

- от 26.01.2011 № 23 «О внесении изменений в приказ Федерального агентства водных ресурсов от 06.05.2006 № 104 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в системе Федерального агентства водных ресурсов».

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Бокову Т.В.

Руководитель



Д.М. Кириллов

Приложение № 1
к приказу Федерального агентства
водных ресурсов
от 03 02 2020 г. № 16

**Список лиц, ответственных за работу с обращениями граждан
в центральном аппарате Федерального агентства водных ресурсов**

Структурное подразделение	Ф.И.О.	Замещаемая должность
Руководство	Бокова Т.В. Никаноров В.А. Сологуб Н.А. Тарасов М.А.	Заместитель руководителя Заместитель руководителя Заместитель руководителя Заместитель руководителя
Управление делами, госслужбы и кадров	Бачерикова С.С. Владимиров А.И.	Начальник Управления Начальник отдела информационно- документационного обеспечения и контроля исполнительской дисциплины
Управление ресурсов вод и регулирования водохозяйственной деятельности	Савостицкий Д.В.	Начальник Управления
Управление финансов и бюджетного учета	Богомолова Е.Э.	Начальник Управления
Управление проектно- информационной деятельности и планирования расходов	Горобчук И.В.	Начальник Управления
Спецотдел	Наумов В.В.	Начальник Спецотдела
Отдел внутреннего контроля и аудита	Сушков А.С.	Начальник отдела

Приложение № 2
к приказу Федерального агентства
водных ресурсов
от 03 02 2020 г. № 16

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

к отчету _____

(наименование территориального органа)
о работе с обращениями граждан в 20__ году
по состоянию на _____

	Предыдущий период	Текущий период
Поступило писем, всего		
В том числе:		
- в центральный аппарат		
- в территориальные органы и подведомственные организации		
- по сети Интернет		
- по факсимильной связи		
- по электронной почте		
- по «прямым» и «горчим» линиям		
- по социальным вопросам		
- доложено руководителям федеральных органов исполнительной власти и их заместителям		
- доложено руководителям территориальных органов и подведомственных организаций и их заместителям		
Принято граждан, всего		
В том числе:		
- в центральном аппарате		
- в территориальных органах и подведомственных организациях		
- руководителями федеральных органов исполнительной власти и их заместителями		
- руководителями территориальных органов и подведомственных организаций и их заместителями		
Взято на контроль писем в центральном аппарате, всего		
В том числе:		
- переадресовано по принадлежности		
- находятся на рассмотрении		
- закончены рассмотрением		
Результативность рассмотрения контрольных писем в центральном аппарате		
В том числе:		
- решено положительно		
- меры приняты		
- разъяснено		
- отказано		
Кроме того:		
- виновные привлечены к ответственности		
- рассмотрено с выездом на место		
- рассмотрено с нарушением сроков		

Рекомендации по содержанию аналитического обзора
о работе с обращениями граждан

1. Темы, наиболее значимые для отрасли, регионов, социальных групп населения по соответствующей зоне деятельности.
2. Отчет о личном приеме граждан руководством территориального органа с указанием причин обращений и принятым по ним мерам.
3. Обращения граждан по социальной тематике (привести структуру основных обращений и принятым мерам).
4. Меры, предпринятые территориальным органом, для устранения причин, порождающих обоснование жалобы (привести значимые примеры).
5. Предложения и замечания граждан, которые были учтены при разработке правовых актов и в текущей деятельности территориального органа.