



ГУБЕРНАТОР ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.08.2015 № 74  
г. Хабаровск

Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства Хабаровского края

В соответствии с распоряжением Губернатора Хабаровского края от 10 июня 2015 г. № 245-р "Об организационно-штатных вопросах" ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об управлении по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу постановления Губернатора Хабаровского края:

от 05 апреля 2007 г. № 51 "Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства Хабаровского края";

от 14 декабря 2009 г. № 183 "О внесении изменений в Положение об управлении по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства Хабаровского края, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 05 апреля 2007 г. № 51";

от 20 марта 2012 г. № 20 "О внесении изменений в постановление Губернатора Хабаровского края от 05 апреля 2007 г. № 51 "Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства края";

от 10 декабря 2012 г. № 110 "О внесении изменений в постановление Губернатора Хабаровского края от 05 апреля 2007 г. № 51 "Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства края";

от 05 июня 2013 г. № 41 "О внесении изменений в Положение об управлении по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства Хабаровского края, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 05 апреля 2007 г. № 51".

Губернатор



В.И. Шпорт

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
Губернатора  
Хабаровского края  
от 03 августа 2015 г. № 74

## ПОЛОЖЕНИЕ

об управлении по работе с обращениями граждан  
Губернатора и Правительства Хабаровского края

### 1. Общие положения

1.1. Управление по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства Хабаровского края (далее также – управление и край соответственно) является структурным подразделением аппарата Губернатора и Правительства Хабаровского края (далее также – край).

1.2. Правовую основу деятельности управления составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, законы Хабаровского края, постановления и распоряжения Губернатора Хабаровского края, Правительства Хабаровского края по вопросам организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и запросов о предоставлении информации о деятельности Губернатора края, Правительства края (далее – обращения), настоящее Положение.

1.3. Управление подчиняется министру Хабаровского края – управляющему делами Губернатора и Правительства края.

1.4. Управление осуществляет свою деятельность во взаимодействии с территориальными органами федеральных органов государственной власти, структурными подразделениями аппарата Губернатора и Правительства края (далее – Аппарат), министерствами края, иными органами исполнительной власти края, органами местного самоуправления.

1.5. Информационное, документационное, правовое, материально-техническое обеспечение деятельности управления осуществляют соответствующие структурные подразделения Аппарата.

### 2. Задачи управления

2.1. Организация объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, поступивших в адрес Губернатора края, Правительства края.

2.2. Осуществление контроля за рассмотрением обращений.

2.3. Организация проведения личного приема граждан Губернатором края, вице-губернатором края, первыми заместителями Председателя Правительства края, заместителями Председателя Правительства края (далее – руководители Правительства края) в соответствии с графиком, утверждаемым Губернатором края.

2.4. Организация приема граждан сотрудниками управления в приемной граждан Губернатора и Правительства края.

2.5. Мониторинг и анализ обращений и содержащихся в них вопросов, поступивших в адрес Губернатора края, Правительства края, органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления.

2.6. Организация работы в системе сетевого справочного телефонного узла (ССТУ) регионального сегмента Правительства края по устным обращениям граждан с органами государственной власти края и органами местного самоуправления.

2.7. Информационно-аналитическое обеспечение руководителей Правительства края по рассмотрению обращений и содержащихся в них вопросов.

2.8. Обеспечение руководителей Правительства края информацией по актуальным социально-политическим вопросам жителей муниципальных образований края, поступившим в Правительство края.

2.9. Оказание консультативной и методической помощи должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращений в Аппарате, органах исполнительной власти края, органах местного самоуправления.

2.10. Изучение и обобщение опыта работы с обращениями органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления, внедрение положительного опыта в практику.

2.11. Осуществление взаимодействия со средствами массовой информации по организации работы с обращениями в Правительстве края, освещению наиболее актуальных вопросов, поступивших от жителей края.

2.12. Осуществление информационно-справочной работы, связанной с рассмотрением обращений.

### 3. Функции управления

В соответствии с возложенными задачами управление выполняет следующие функции:

3.1. Осуществляет прием, первичную обработку, аннотацию, регистрацию обращений, поступивших в адрес Губернатора края, Правительства края.

3.2. Направляет обращения на рассмотрение в органы исполнительной власти края, должностным лицам Правительства края и указанных органов, должностным лицам Аппарата, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. Направляет обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства края, органов исполнительной власти

края или должностных лиц данных органов, Аппарата, в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. Осуществляет в рамках своих полномочий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений.

3.5. Организует в необходимых случаях проверку фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место.

3.6. Организует проведение личных приемов граждан руководителями Правительства края, в том числе в режиме видеоконференцсвязи.

3.7. Осуществляет ежедневный прием граждан в приемной граждан Губернатора и Правительства края, оказывает им консультативную помощь.

3.8. Осуществляет контроль за своевременным исполнением поручений руководителей Правительства края по итогам личных приемов граждан.

3.9. Рассматривает в установленном порядке обращения по вопросам, относящимся к компетенции управления.

3.10. Организует временное хранение дел по рассмотренным обращениям и личным приемам граждан, формирует текущий архив в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3.11. Осуществляет мониторинг и анализ обращений и содержащихся в них вопросов, поступивших в Правительство края, органы исполнительной власти, органы местного самоуправления с подготовкой информационно-аналитических материалов для руководителей Правительства края.

3.12. Осуществляет взаимодействие со средствами массовой информации края по вопросам, касающимся рассмотрения обращений в Правительстве края, готовит информационные материалы по наиболее актуальным вопросам, поступившим в Правительство края, органы исполнительной власти, для опубликования.

3.13. Осуществляет подготовку информационно-аналитических материалов по обращениям, поступившим от жителей муниципальных образований края, для рабочих поездок Губернатора края.

3.14. Осуществляет подготовку на основе анализа обращений и содержащихся в них вопросов информационно-аналитических материалов о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах, а также предложений по устранению причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа исполнительной власти края или органа местного самоуправления.

3.15. Осуществляет подготовку информации на основе проведенного анализа о количестве обращений и содержащихся в них вопросов, поступивших в Правительство края, органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления, и представляет ее в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Даль-

невосточном федеральном округе.

3.16. Осуществляет мониторинг вопросов, содержащихся в обращениях, направленных для рассмотрения в Правительство края из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (ССТУ.РФ) в разделе "Результаты рассмотрения обращений".

3.17. Осуществляет подготовку оперативной информации руководителям Правительства края по актуальным социально-политическим вопросам жителей муниципальных образований края, поступившим в Правительство края.

3.18. Обеспечивает ведение реестров и итоговых таблиц по организации работы с обращениями граждан в Хабаровском крае в соответствии с методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

3.19. Осуществляет подготовку проектов постановлений, распоряжений Губернатора края, Правительства края, приказов первого заместителя Председателя Правительства края – руководителя аппарата Губернатора и Правительства края по вопросам, относящимся к компетенции управления.

3.20. Проводит проверки организации работы с обращениями в Аппарате, органах исполнительной власти края.

3.21. Проводит анализ результатов рассмотрения обращений, поступивших от жителей муниципальных образований в Правительство края, Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, на основе изучения количества и характера обращений, с учетом мнения авторов.

3.22. Организует и проводит семинары, совещания для специалистов, ответственных за организацию работы с обращениями в органах исполнительной власти края, Аппарате, органах местного самоуправления с участием глав муниципальных образований края.

3.23. Организует и проводит стажировки для специалистов, рассматривающих обращения в органах исполнительной власти края, Аппарате, органах местного самоуправления по вопросам соблюдения требований федерального и краевого законодательства при рассмотрении обращений.

3.24. Оказывает консультативную и методическую помощь сотрудникам Аппарата, органов исполнительной власти, органов местного самоуправления по вопросам, относящимся к компетенции управления.

3.25. Предоставляет гражданам информацию о ходе и результатах рассмотрения их обращений.

#### 4. Права управления

Для осуществления возложенных задач и функций управление имеет право:

4.1. Запрашивать и получать в установленном порядке необходимые

материалы и информацию от государственных органов, Аппарата, органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления, а также организаций и должностных лиц по вопросам организации работы по рассмотрению обращений.

4.2. Участвовать в совещаниях, проводимых Губернатором края, в заседаниях Правительства края, комиссий и рабочих групп при рассмотрении вопросов, входящих в компетенцию управления, вносить предложения первому заместителю Председателя Правительства края – руководителю аппарата Губернатора и Правительства края, министру Хабаровского края – управляющему делами Губернатора и Правительства края по регулированию данных вопросов.

4.3. Вносить предложения по совершенствованию делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Аппарате.

4.4. Проводить проверки организации работы с обращениями в Аппарате, органах исполнительной власти края.

4.5. Запрашивать и получать в установленном порядке отчеты о работе органов исполнительной власти края по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан.

4.6. Взаимодействовать с органами местного самоуправления в целях обеспечения конституционного права граждан на индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления.

## 5. Организация деятельности управления

5.1. В структуру управления входят: отдел по работе с обращениями граждан, сектор приема граждан, сектор мониторинга и анализа обращений граждан.

5.2. Управление возглавляет начальник, который назначается на должность и освобождается от должности Губернатором края в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

5.3. Начальник управления:

- 1) осуществляет непосредственное руководство управлением;
- 2) несет персональную ответственность за выполнение возложенных на управление задач и состояние исполнительской дисциплины в управлении;
- 3) осуществляет распределение обязанностей между структурными подразделениями управления на основании настоящего Положения;
- 4) подписывает и визирует письма, документы и материалы по вопросам, входящим в компетенцию управления;
- 5) представляет министру Хабаровского края – управляющему делами Губернатора и Правительства края предложения о назначении на должность и об освобождении от должности, о повышении квалификации, поощрении сотрудников управления и наложении на них взысканий.

5.4. Государственные гражданские служащие и работники управления

осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными регламентами, должностными инструкциями и настоящим Положением.

5.5. На период отсутствия начальника управления его обязанности исполняет государственный гражданский служащий управления категории "руководители" ведущей группы должностей, на которого возлагается исполнение обязанностей Губернатором края в установленном порядке.

5.6. Реорганизация и прекращение деятельности управления осуществляются Губернатором края в соответствии с действующим законодательством.

---