



ГУБЕРНАТОР ХАБАРОВСКОГО КРАЯ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03 июня 2019 г. № 47

г. Хабаровск

Об утверждении Положения о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений

В соответствии с распоряжением Губернатора Хабаровского края от 04 апреля 2019 г. № 166-р "Об организационно-штатных вопросах"  
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений.

2. Признать утратившими силу:

постановление Губернатора Хабаровского края от 06 июня 2017 г. № 65 "Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края";

пункт 1 постановления Губернатора Хабаровского края от 02 октября 2017 г. № 105 "О внесении изменений в отдельные постановления Губернатора Хабаровского края";

постановление Губернатора Хабаровского края от 15 марта 2018 г. № 15 "О внесении изменений в Положение об управлении по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 06 июня 2017 г. № 65";

постановление Губернатора Хабаровского края от 28 января 2019 г. № 4 "О внесении изменений в Положение об управлении по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 06 июня 2017 г. № 65".

Губернатор



С.И. Фургал

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
Губернатора  
Хабаровского края  
от 03 июня 2019 г. № 47

## ПОЛОЖЕНИЕ

о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края  
по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений

### 1. Общие положения

1.1. Главное управление Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений (далее – главное управление) является структурным подразделением аппарата Губернатора и Правительства Хабаровского края (далее также – край).

1.2. Главное управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом Хабаровского края, законами края, постановлениями и распоряжениями Губернатора края, Правительства края, а также настоящим Положением.

1.3. Главное управление подчиняется Губернатору края. Курирует деятельность главного управления заместитель Председателя Правительства края.

1.4. Главное управление в рамках своей деятельности осуществляет взаимодействие с органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами исполнительной власти края, структурными подразделениями аппарата Губернатора и Правительства края (далее – структурные подразделения аппарата), органами местного самоуправления, организациями.

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

### 2. Задачи главного управления

2.1. Организация объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Губернатора края, Правительства края, а также запросов указанных лиц о предоставлении информации о деятельности Губернатора края, Правительства края (далее также – обращения и запросы соответственно).

2.2. Осуществление контроля за рассмотрением обращений и запросов.

2.3. Организация проведения личного приема граждан, представителей

организаций, общественных объединений (далее – граждане) Губернатором края, вице-губернатором края, первыми заместителями Председателя Правительства края, заместителями Председателя Правительства края (далее также – руководители Правительства края) в соответствии с графиком, утверждаемым распоряжением Губернатора края.

2.4. Организация приема граждан сотрудниками главного 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, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовка на их основе информационно-статистических обзоров и докладов.

2.6. Организация работы на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на сайте ССТУ.РФ в разделах "Результаты рассмотрения обращений", "Отложенный прием".

2.7. Организация работы в системе сетевого справочного телефонного узла регионального сегмента Правительства края по устным обращениям с органами государственной власти края и органами местного самоуправления.

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

2.9. Обеспечение руководителей Правительства края информацией по актуальным социально значимым вопросам жителей муниципальных образований края, поступившим в Правительство края.

2.10. Оказание консультативной и методической помощи должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращений в органах исполнительной власти края, структурных подразделениях аппарата, органах местного самоуправления.

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 контроля за исполнением органами исполнительной власти края, структурными подразделениями аппарата:

а) поручений и указаний Президента Российской Федерации, данных органам исполнительной власти края, в том числе поручений, содержащихся в указах и распоряжениях Президента Российской Федерации;

б) поручений Председателя Правительства Российской Федерации, данных органам исполнительной власти края;

в) поручений первых заместителей, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации по исполнению поручений и указаний Президента Российской Федерации, поручений Председателя Правительства Российской Федерации, данных органам исполнительной власти края;

г) поручений, данных органам исполнительной власти края, содержащихся в постановлениях и распоряжениях Правительства Российской Федерации;

д) поручений Руководителя Администрации Президента Российской Федерации;

Федерации, данных органам исполнительной власти края;

е) предписаний, содержащихся в письмах полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, по исполнению поручений и указаний Президента Российской Федерации, указанных в подпункте "а" настоящего пункта;

ж) содержащихся в письмах федеральных органов государственной власти предписаний по исполнению поручений и указаний Президента Российской Федерации, поручений Председателя Правительства Российской Федерации, первых заместителей, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, указанных в подпунктах "а" – "д" настоящего пункта;

з) писем Губернатора края, содержащих обращения к Президенту Российской Федерации, Председателю Правительства Российской Федерации и к полномочному представителю Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе;

к) постановлений и распоряжений Губернатора края и Правительства края, поручений Губернатора края, содержащихся в протоколах проведенных им совещаний;

л) указаний и поручений (перечней поручений) Губернатора края.

2.13. Еженедельный и ежеквартальный анализ исполнительской дисциплины в органах исполнительной власти края, за своевременным и полным исполнением документов, указанных в пункте 2.12 настоящего раздела.

### 3. Функции главного управления

В соответствии с возложенными задачами главное управление выполняет следующие функции:

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

3.2. Направляет обращения и запросы на рассмотрение руководителям Правительства края, должностным лицам структурных подразделений 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, структурных подразделений аппарата, в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого 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 и запросов органами исполнительной власти края, структурными подразделениями аппарата.

3.5. Осуществляет проверку проектов ответов заявителям и служебных записок на имя Губернатора края, вице-губернатора края на соблюдение требований Инструкции по делопроизводству в аппарате Губернатора и Правительства Хабаровского края, утвержденной распоряжением Губернатора Хабаровского края от 15 ноября 2013 г. № 610-р (далее – Инструкция по делопроизводству), в случае, если обращение находится на контроле у Губернатора края, вице-губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края в порядке, установленном Губернатором края.

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

3.7. Осуществляет ежедневный прием граждан в приемной граждан Губернатора и Правительства края, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест. Оказывает гражданам консультативную помощь.

3.8. Организует проведение личных приемов граждан Губернатором края, вице-губернатором края, первыми заместителями Председателя Правительства края, заместителями Председателя Правительства края.

3.9. Осуществляет подготовку материалов для личных приемов граждан, проводимых в приемной Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе и в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

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

3.11. Осуществляет согласование проектов ответов заявителям и служебных писем на имя Президента Российской Федерации по итогам личных приемов руководителями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций с участием руководителей Правительства края.

3.12. Рассматривает в установленном порядке обращения и запросы по вопросам, относящимся к компетенции главного управления.

3.13. Вносит данные по обращениям и осуществляет мониторинг вопросов, содержащихся в обращениях, на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на сайте ССТУ.РФ в разделе "Результаты рассмотрения обращений".

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

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

3.16. 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

края, для опубликования.

3.17. Проводит мониторинг опубликованных в краевых средствах массовой информации и размещенных в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" материалов о работе с обращениями и запросами, адресованными Губернатору края.

3.18. Осуществляет подготовку информационно-аналитических материалов на основе анализа обращений, поступивших от жителей муниципальных образований края, для рабочих поездок Губернатора края.

3.19. Осуществляет подготовку 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.

3.20. Осуществляет подготовку ежемесячной информации о результатах рассмотрения обращений в аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе.

3.21. Осуществляет подготовку ежеквартальной информации о реализации мероприятий по устранению причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по наиболее актуальным вопросам, в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

3.22. Осуществляет подготовку оперативной информации руководителям Правительства края по актуальным социально значимым вопросам, поступившим в Правительство края.

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

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

3.25. Проводит проверки организации работы с обращениями и запросами в органах исполнительной власти края, структурных подразделениях аппарата.

3.26. Проводит анализ результатов рассмотрения обращений, поступивших 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.

3.27. Организует и проводит семинары, совещания для специалистов, ответственных за организацию работы с обращениями и контроль документов в органах исполнительной власти края, структурных подразделениях аппарата, органах местного самоуправления, с участием глав муниципальных образований края.

3.28. Организует и проводит стажировки для специалистов, рассматривающих обращения и осуществляющих контроль документов в органах исполнительной власти края, структурных подразделениях аппарата, органах местного самоуправления, по вопросам соблюдения требований федерального и краевого законодательства при рассмотрении обращений и запросов.

3.29. Оказывает консультативную и методическую помощь сотрудникам структурных подразделений аппарата, органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления по вопросам, относящимся к компетенции главного управления.

3.30. Предоставляет заявителям информацию о ходе и результатах рассмотрения их обращений и запросов.

3.31. Ведет учет и постановку на контроль документов, указанных в пункте 2.12 раздела 2 настоящего Положения.

3.32. Организует контроль исполнения документов, указанных в пункте 2.12 раздела 2 настоящего Положения.

3.33. Осуществляет подготовку докладов Губернатору края о снятии с контроля выполненных правовых актов Губернатора края и Правительства края.

3.34. Осуществляет контроль за подготовкой материалов, служебных записок Губернатору края о снятии с контроля или продлении сроков контроля исполнения указаний и поручений (перечней поручений) Губернатора края.

3.35. Осуществляет контроль за подготовкой материалов, служебных записок на имя Губернатора края по вопросам состояния исполнения документов, указанных в пункте 2.12 раздела 2 настоящего Положения, и мерах по их дальнейшему совершенствованию.

3.36. Проводит анализ о проделанной работе по контролю за исполнением документов, указанных в пункте 2.12 раздела 2 настоящего Положения.

3.37. Осуществляет регистрацию входящей и исходящей корреспонденции, поступившей из федеральных органов государственной власти, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления, организаций по вопросам организации работы с обращениями и запросами, а также по вопросам организации личных приемов граждан.

3.38. Осуществляет подготовку и проведение заседаний координационного совета при главном управлении.

3.39. Осуществляет в пределах своей компетенции полномочия в сфере противодействия терроризму в соответствии с правовыми актами Российской Федерации и края.

#### 4. Права главного управления

Для осуществления возложенных задач и функций главное управление имеет право:

4.1. Взаимодействовать в пределах своей компетенции с должностными лицами органов государственной власти Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, Законодательной Думы Хабаровского края, государственных органов края, органов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата, органов местного самоуправления, руководителями организаций.

4.2. Запрашивать и получать в установленном порядке необходимые материалы и информацию от государственных органов, органов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата, органов местного самоуправления, а также организаций и должностных лиц по вопросам организации работы по рассмотрению обращений.

4.3. Взаимодействовать в установленном порядке с работниками органов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата, администраций городских округов и муниципальных районов края в части исполнения и контроля исполнения документов, указанных в пункте 2.12 раздела 2 настоящего Положения.

4.4. Пользоваться аналитическими, статистическими сведениями и иной информацией, имеющейся в органах исполнительной власти края.

4.5. Использовать краевые и государственные системы связи.

4.6. Проводить проверки по вопросам организации работы с обращениями и запросами в органах исполнительной власти края, структурных подразделениях аппарата.

4.7. Проводить проверки организации учета, контроля и исполнения документов, указанных в пункте 2.12 раздела 2 настоящего Положения, в органах исполнительной власти края.

4.8. Привлекать для осуществления отдельных проверок, проводимых в рамках компетенции главного управления, специалистов, работающих в государственных и негосударственных организациях.

4.9. Проводить совещания по вопросам, относящимся к компетенции главного управления, с привлечением руководителей и сотрудников органов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата, руководителей и муниципальных служащих органов местного самоуправления, организаций.

4.10. Участвовать в совещаниях, проводимых Губернатором края, в заседаниях Правительства края, комиссий и рабочих групп при рассмотрении вопросов, входящих в компетенцию главного управления, вносить предложения Губернатору края, заместителю Председателя Правительства края по регулированию данных вопросов.

4.11. Вносить предложения по совершенствованию работы по вопросам рассмотрения обращений и запросов, организации личного приема граждан в Правительстве края, органах исполнительной власти края, органах местного самоуправления.

4.12. Запрашивать и получать в установленном порядке от органов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата, органов



местного самоуправления, организаций необходимые для осуществления своих задач и функций информацию, отчеты.

## 5. Организация деятельности главного управления

5.1. В структуру главного управления входят: отдел по работе с обращениями и приему граждан, отдел мониторинга и анализа обращений граждан, отдел по контролю поручений.

5.2. Главное 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 главного управления:

- осуществляет непосредственное руководство главным управлением;
- утверждает положения о структурных подразделениях главного управления;
- несет персональную ответственность за выполнение возложенных на главное управление задач и состояние исполнительской дисциплины в главном управлении;
- осуществляет распределение обязанностей между структурными подразделениями главного управления на основании настоящего Положения;
- подписывает письма, документы и материалы по вопросам, входящим в компетенцию главного управления;
- подписывает уведомления гражданам, направившим обращения, о переадресации их обращения;
- представляет заместителю Председателя Правительства края предложения о назначении на должность и об освобождении от должности, о повышении квалификации, поощрении сотрудников главного управления и наложении на них взысканий.

5.4. Государственные гражданские служащие главного управления осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными регламентами и настоящим Положением.

5.5. Работники главного управления, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы края, осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Положением.

---