



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГУБЕРНАТОРА КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

24.01.2022 № 10-ОД

г. Петропавловск-Камчатский

Об утверждении Положения об  
Управлении по работе с  
обращениями граждан  
Администрации Губернатора  
Камчатского края

В соответствии с Положением об Администрации Губернатора Камчатского края, утвержденным постановлением Правительства Камчатского края от 19.12.2008 № 437-П,

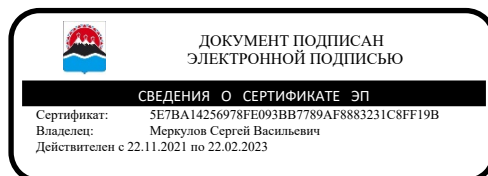
**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение об Управлении по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Камчатского края согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края от 02.02.2021 № 13-ОД «Об утверждении Положения об Управлении по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края».

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Руководитель  
Администрации



С.В. Меркулов

Положение  
об Управлении по работе с обращениями граждан  
Администрации Губернатора Камчатского края

1. Общие положения

1. Управление по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Камчатского края (далее – Управление) является структурным подразделением Администрации Губернатора Камчатского края (далее – Администрация), обеспечивающим организацию работы с обращениями граждан, поступившими в адрес Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края.

2. Деятельность Управления непосредственно координирует и контролирует Руководитель Администрации.

3. Положение об Управлении утверждается приказом Администрации.

4. Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Камчатского края, законами и иными нормативными правовыми актами Камчатского края, а также настоящим Положением.

5. Управление осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами государственной власти Российской Федерации, в том числе с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственной власти Камчатского края, государственными органами Камчатского края, структурными подразделениями Администрации, органами местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, организациями и гражданами в пределах своей компетенции.

6. Управление имеет бланки со своим наименованием и изображением герба Камчатского края.

7. Финансирование деятельности Управления осуществляется за счет средств краевого бюджета, предусмотренных на содержание Администрации.

2. Основные задачи Управления

8. Организация рассмотрения устных и письменных обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края, в том числе направленных для рассмотрения Управлением

Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, федеральными органами исполнительной власти, Законодательным Собранием Камчатского края.

9. Обеспечение рассмотрения устных и письменных запросов граждан о предоставлении информации, касающейся деятельности Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края.

10. Информационно-статистическое, аналитическое и методическое обеспечение деятельности Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края по вопросам, связанным с рассмотрением обращений граждан.

11. Ведение централизованного учета, электронной базы данных обращений граждан, архива, обеспечение получения сведений по рассматриваемым обращениям.

### 3. Основные функции Управления

12. Осуществление приема, регистрации, централизованного учета поступивших в адрес Губернатора Камчатского края, Первого вице-губернатора Камчатского края (далее – Первый вице-губернатор), Председателя Правительства Камчатского края (далее – Председатель Правительства), Руководителя Администрации, вице-губернаторов Камчатского края, заместителей Председателя Правительства обращений граждан, а также запросов, поступивших из органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти Камчатского края, государственных органов Камчатского края, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае или от должностных лиц о предоставлении необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов, а также запросов граждан о предоставлении информации, касающейся деятельности Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края (далее – запросы).

13. Направление обращений граждан, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края, иных исполнительных органов государственной власти Камчатского края, структурных подразделений Администрации или их должностных лиц, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

14. Осуществление в рамках своих полномочий контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений и запросов исполнительными органами государственной власти Камчатского края, структурными подразделениями Администрации.

15. Организация проведения, при необходимости, проверки фактов, изложенных в обращениях граждан, в том числе, с выездом на место.

16. Осуществление ежедневного приема граждан, а также предварительной записи на личный прием Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором, Председателем Правительства, Руководителем Администрации, вице-губернаторами Камчатского края, заместителями Председателя Правительства, руководителями исполнительных органов государственной власти Камчатского края в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края. Оказание гражданам консультативной помощи по вопросам, связанным с рассмотрением обращений.

17. Осуществление подготовки материалов для личных приемов граждан, проводимых по поручению Президента Российской Федерации в режиме видеоконференц-связи.

18. Осуществление контроля за своевременным исполнением поручений по итогам личных приемов граждан Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором, Председателем Правительства, Руководителем Администрации, вице-губернаторами Камчатского края, заместителями Председателя Правительства.

19. Осуществление согласования проектов ответов на обращения граждан и служебных писем на имя Президента Российской Федерации, подготовленных по итогам личных приемов руководителями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации с участием членов Правительства Камчатского края.

20. Рассмотрение в установленном порядке обращений граждан и запросов по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Управления.

21. Внесение данных по обращениям граждан и осуществление мониторинга вопросов, содержащихся в обращениях, на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений».

22. Организация временного хранения дел по рассмотренным обращениям граждан и запросам, личным приемам граждан, формирование текущего архива в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

23. Осуществление мониторинга и анализа обращений граждан и содержащихся в них вопросов, поступивших в адрес Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края, исполнительных органов государственной власти Камчатского края, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае.

24. Осуществление подготовки информационно-аналитических материалов для рабочих поездок Губернатора Камчатского края на основе анализа обращений граждан, проживающих на территориях муниципальных образований в Камчатском крае.

25. Осуществление подготовки периодических информационно-статистических обзоров рассмотренных за отчетный период обращений граждан,

отображающих обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам.

26. Осуществление подготовки оперативных информационных обзоров обращений граждан и вопросов, содержащихся в обращениях граждан, по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования.

27. Осуществление подготовки проектов постановлений и распоряжений Губернатора Камчатского края, Правительства Камчатского края, проектов приказов Администрации по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Управления.

28. Проведение проверок в исполнительных органах государственной власти Камчатского края по соблюдению требований Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края, утвержденного распоряжением Губернатора Камчатского края от 18.12.2020 № 1194-Р, в соответствии с планом проверок на соответствующий год. Подготовка по результатам проверок соответствующей информации и направление ее Губернатору Камчатского края.

29. Организация и проведение семинаров, совещаний для специалистов, ответственных за организацию работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Камчатского края, органах местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае.

30. Оказание консультативной и методической помощи специалистам, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Камчатского края, органах местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, по вопросам, относящимся к сфере деятельности Управления.

31. Предоставление гражданам информации о ходе и результатах рассмотрения их обращений и запросов.

#### 4. Права Управления

32. Запрашивать и получать от федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов по Камчатскому краю, исполнительных органов государственной власти Камчатского края, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае и иных организаций, общественных объединений и должностных лиц информацию (сведения, материалы), необходимую для принятия решений по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Управления.

33. Возвращать исполнителю подготовленный ответ на обращение гражданину, если такой ответ содержит неполную информацию по поставленным гражданином вопросам, а также не соответствует Типовой

инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Камчатского края, утвержденной распоряжением Правительства Камчатского края от 12.11.2018 № 460-РП.

34. Вносить предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан и запросами, организации личного приема в Правительстве Камчатского края, иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края и органах местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае.

35. Проводить семинары и иные обучающие мероприятия, совещания по вопросам работы с обращениями граждан.

36. Участвовать в совещаниях, заседаниях комиссий, коллегий, рабочих групп и иных коллегиальных органов по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Управления.

## 5. Организация деятельности Управления

37. Управление возглавляет начальник Управления, который назначается на должность и освобождается от должности Руководителем Администрации.

38. Начальник Управления имеет заместителя, назначаемого и освобождаемого от должности Руководителем Администрации.

39. Государственные гражданские служащие Управления и работники Управления, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Камчатского края (далее при совместном упоминании – сотрудники), назначаются на должность и освобождаются от должности Руководителем Администрации.

40. Начальник Управления:

40.1. организует работу Управления и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Управление задач и функций;

40.2. дает поручения сотрудникам Управления по вопросам установленной сферы деятельности Управления и осуществляет контроль за их исполнением;

40.3. принимает решения и подписывает служебную документацию в пределах полномочий Управления;

40.4. вносит Руководителю Администрации предложения о структуре и штатной численности, организации и совершенствовании деятельности Управления;

40.5. вносит на рассмотрение Руководителю Администрации предложения о поощрении сотрудников Управления и применении к ним дисциплинарных взысканий;

40.6. осуществляет в соответствии с законодательством иные функции в пределах установленной компетенции.

41. Государственные гражданские служащие Управления осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными регламентами и настоящим Положением.

42. Работники Управления, замещающие должности, не являющиеся

должностями государственной гражданской службы Камчатского края, осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Положением.

43. Информационное, документационное и материально-техническое обеспечение деятельности Управления осуществляется Администрацией.