



## РАСПОРЯЖЕНИЕ

### ГУБЕРНАТОРА КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ - КУЗБАССА

#### **Об управлении по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса**

1. Утвердить прилагаемое Положение об управлении по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса.
2. Признать утратившим силу распоряжение Губернатора Кемеровской области от 17.06.2011 № 64–гк «Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области».
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Губернатора Кемеровской области – Кузбасса (по внутренней политике) Турбабу О.В.
4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня подписания.

Губернатор  
Кемеровской области – Кузбасса

С.Е. Цивилев

г. Кемерово  
4 декабря 2020 г.  
№ 190-гк

УТВЕРЖДЕНО  
распоряжением Губернатора  
Кемеровской области – Кузбасса  
от 4 декабря 2020 г. № 190-гк

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об управлении по работе с обращениями граждан**  
**Администрации Правительства Кузбасса**

**1. Общие положения**

1.1. Управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса (далее – управление) является структурным подразделением Администрации Правительства Кузбасса, обеспечивающим деятельность Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, Правительства Кемеровской области – Кузбасса и Администрации Правительства Кузбасса в сфере работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений.

Деятельность управления курирует и координирует заместитель Губернатора Кемеровской области – Кузбасса (по внутренней политике).

1.2. Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, Уставом Кемеровской области – Кузбасса, законами Кемеровской области – Кузбасса, постановлениями и распоряжениями Губернатора Кемеровской области – Кузбасса и Правительства Кемеровской области – Кузбасса, иными нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.

1.3. Управление при осуществлении своей деятельности взаимодействует с территориальными органами федеральных органов государственной власти, Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, приемной Президента Российской Федерации в Кемеровской области – Кузбассе, Законодательным Собранием Кемеровской области – Кузбасса, структурными подразделениями Администрации Правительства Кузбасса, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области – Кузбасса, иными государственными органами, органами местного самоуправления.

1.4. Работники управления, замещающие должности, предусмотренные Реестром должностей государственной гражданской службы Кемеровской области – Кузбасса, являются государственными гражданскими служащими

Кемеровской области – Кузбасса (далее – гражданские служащие), на которых распространяется законодательство Российской Федерации и Кемеровской области – Кузбасса о государственной гражданской службе.

1.5. Управление имеет бланк и штампы установленного образца (без воспроизведения государственной символики) со своим наименованием для проставления отметок о регистрации обращений, других отметок справочного характера.

## **2. Основные задачи управления**

2.1. Обеспечение реализации гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, организациями и общественными объединениями права на обращение в адрес Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, Правительства Кемеровской области – Кузбасса и Администрации Правительства Кузбасса.

2.2. Организационное обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения устных и письменных, в том числе в форме электронного документа, обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, адресованных Губернатору Кемеровской области – Кузбасса, в Правительство Кемеровской области – Кузбасса и Администрацию Правительства Кузбасса (далее – обращения).

2.3. Организационное обеспечение рассмотрения устных, письменных и в форме электронного документа запросов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, касающихся деятельности Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, Правительства Кемеровской области – Кузбасса и Администрации Правительства Кузбасса (далее – запросы).

2.4. Участие в обеспечении деятельности и реализации функций приемной Президента Российской Федерации в Кемеровской области – Кузбассе.

2.5. Организация проведения личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, представителей организаций и общественных объединений (далее – заявители) Губернатором Кемеровской области – Кузбасса, заместителями Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, руководителями структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса и иными должностными лицами.

2.6. Осуществление контроля за рассмотрением обращений и запросов, адресованных Губернатору Кемеровской области – Кузбасса, в Правительство Кемеровской области – Кузбасса и Администрацию Правительства Кузбасса.

2.7. Информационно–аналитическое и методическое обеспечение деятельности Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, Правительства Кемеровской области – Кузбасса и Администрации Правительства Кузбасса по рассмотрению обращений.

2.8. Реализация положений Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения

обращений граждан и организаций» в части своевременного и полного размещения в электронной форме отчета о результатах рассмотрения Губернатором Кемеровской области – Кузбасса, Правительством Кемеровской области – Кузбасса и Администрацией Правительства Кузбасса обращений, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в закрытой части информационного ресурса в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу ССТУ.РФ (далее – информационный ресурс ССТУ.РФ).

### **3. Функции управления**

В соответствии с возложенными задачами управление выполняет следующие функции:

3.1. Централизованный учет и регистрация обращений и запросов, поступивших в адрес Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, Правительства Кемеровской области – Кузбасса, Администрации Правительства Кузбасса.

3.2. Направление обращений и запросов на рассмотрение Губернатору Кемеровской области – Кузбасса, заместителям Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, руководителям структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. Направление обращений и запросов для рассмотрения в исполнительные органы государственной власти Кемеровской области – Кузбасса, органы местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные государственные органы и государственные учреждения, осуществляющие публично значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

3.4. Своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений и запросов по вопросам, относящимся к компетенции управления, подготовка и направление ответов заявителям в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

3.5. Организация рассмотрения и контроль за своевременным исполнением запросов материалов и информации, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, иных государственных органов.

3.6. Проведение личного приема заявителей работниками управления в приемной граждан Администрации Правительства Кузбасса.

3.7. Прием заявителей, обратившихся с устными запросами, работниками управления в приемной граждан Администрации Правительства Кузбасса, а также их консультирование по справочным телефонам управления.

3.8. Организационное обеспечение проведения личного приема заявителей Губернатором Кемеровской области – Кузбасса, заместителями Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, руководителями структурных

подразделений Администрации Правительства Кузбасса и иными должностными лицами.

3.9. Организационное обеспечение проведения личного приема заявителей по поручению Губернатора Кемеровской области – Кузбасса с выездом в муниципальные образования Кемеровской области – Кузбасса заместителями Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, руководителями исполнительных органов государственной власти Кемеровской области – Кузбасса и иными должностными лицами.

3.10. Организационное обеспечение проведения общероссийского дня приема граждан.

3.11. Участие в организации проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей, в том числе приемов в режиме видео–конференц–связи.

3.12. Прием и регистрация сообщений, поступивших на «телефон обращений» к Губернатору Кемеровской области – Кузбасса, консультация граждан по содержащимся в них вопросам.

3.13. Организация работы сетевого справочного телефонного узла Администрации Правительства Кузбасса для обслуживания информационных запросов и обращений, поступающих по традиционным телефонным каналам в Администрацию Президента Российской Федерации.

3.14. Организация работы с сообщениями, поступающими в ходе «прямых телефонных линий» заместителей Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, «прямого радиозэфира» и «прямой линии» Губернатора Кемеровской области – Кузбасса с населением.

3.15. Контроль в рамках своих полномочий за соблюдением порядка рассмотрения обращений и своевременным исполнением поручений по обращениям должностными лицами, структурными подразделениями Администрации Правительства Кузбасса, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области – Кузбасса и их должностными лицами.

3.16. Анализ обращений, поступивших в адрес Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, Правительства Кемеровской области – Кузбасса, Администрации Правительства Кузбасса, содержащихся в них вопросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер. Подготовка на основе анализа информационно–аналитических и статистических материалов.

3.17. Периодическое, а при необходимости оперативное, информирование Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, заместителей Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, руководителей структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса о количестве и характере поступивших обращений.

3.18. Обеспечение исполнения решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

3.19. Представление отчета Правительства Кемеровской области – Кузбасса о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, и принятых по ним мерах в разделе «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

3.20. Мониторинг представления исполнительными органами государственной власти Кемеровской области – Кузбасса и органами местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса отчетов о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

3.21. Подготовка проектов нормативных правовых актов Правительства Кемеровской области – Кузбасса по вопросам работы с обращениями граждан.

3.22. Обеспечение организационно–методического взаимодействия структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса, исполнительных органов государственной власти Кемеровской области – Кузбасса, органов местного самоуправления по вопросам, связанным с рассмотрением обращений.

3.23. Изучение, обобщение и распространение опыта работы по организации рассмотрения обращений в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области – Кузбасса, органах местного самоуправления.

3.24. Оказание консультативной и методической помощи советникам заместителей Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, сотрудникам структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса, должностным лицам исполнительных органов государственной власти Кемеровской области – Кузбасса, органов местного самоуправления, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.25. Подготовка материалов для опубликования в средствах массовой информации с целью освещения работы с обращениями, поступившими в адрес Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, заместителей Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, Администрации Правительства Кузбасса.

3.26. Формирование дел по обращениям, поставленным на контроль, в соответствии с номенклатурой дел управления, обеспечение их сохранности.

3.27. Предоставление заявителям справочной информации о ходе рассмотрения их обращений и запросов.

#### **4. Права управления**

Управление для выполнения основных задач и реализации функций в пределах своей компетенции имеет право:

4.1. Взаимодействовать в установленном порядке со структурными подразделениями Администрации Правительства Кузбасса, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области – Кузбасса, органами местного самоуправления, территориальными органами федеральных

органов исполнительной власти, иными государственными органами, организациями, общественными объединениями и гражданами.

4.2. Запрашивать в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращений и запросов материалы от структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса, исполнительных органов государственной власти Кемеровской области – Кузбасса, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных государственных органов, а также организаций, граждан и должностных лиц.

4.3. Пользоваться государственными информационными системами и банками данных.

4.4. Вносить предложения по совершенствованию работы по вопросам рассмотрения обращений и запросов, организации личного приема граждан в Администрации Правительства Кузбасса, исполнительных органах государственной власти Кемеровской области – Кузбасса, органах местного самоуправления.

4.5. Использовать электронную цифровую подпись в качестве аналога собственноручной подписи для придания электронному документу юридической силы, равной юридической силе документа на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью и скрепленного печатью, а также при согласовании электронных документов в автоматизированных системах Администрации Правительства Кузбасса.

4.6. Принимать участие в работе совещательных, координационных, консультативных органов (советов, комиссий, рабочих групп и др.), деятельность которых связана с вопросами, входящими в компетенцию управления.

4.7. Осуществлять иные права в соответствии с действующим законодательством.

## **5. Организация деятельности управления**

5.1. Управление возглавляет начальник управления, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Губернатором Кемеровской области – Кузбасса в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Начальник управления имеет заместителя, который назначается на должность и освобождается от должности в установленном порядке.

5.3. На период временного отсутствия начальника управления его обязанности исполняет заместитель начальника управления.

5.4. Начальник управления:

осуществляет руководство деятельностью управления, несет персональную ответственность за выполнение возложенных на управление задач и функций, организацию работы и состояние трудовой дисциплины;

планирует работу управления;

принимает решение по вопросам, относящимся к компетенции управления;

подписывает документы в пределах своих полномочий;

утверждает положения о структурных подразделениях управления;  
распределяет должностные обязанности между сотрудниками управления, согласовывает должностные регламенты гражданских служащих, должностные инструкции работников управления;

осуществляет контроль за качественным и своевременным выполнением поручений, данных гражданским служащим и работникам управления, а также надлежащим исполнением гражданскими служащими и работниками управления должностных обязанностей;

обеспечивает соблюдение служебного распорядка гражданскими служащими и правил внутреннего трудового распорядка работниками управления;

вносит в установленном порядке на рассмотрение Губернатору Кемеровской области – Кузбасса предложения по вопросам, входящим в компетенцию управления;

вносит в установленном порядке заместителю Губернатора Кемеровской области – Кузбасса (по внутренней политике) предложения о назначении, переводе, увольнении работников управления, их поощрении и привлечении к дисциплинарной ответственности;

вносит предложения по совершенствованию, оптимизации структуры управления, изменению штатного расписания управления;

использует электронную цифровую подпись в качестве аналога собственноручной подписи для придания электронному документу юридической силы, равной юридической силе документа на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью и скрепленного печатью, а также при согласовании электронных документов в автоматизированных системах Администрации Правительства Кузбасса;

выполняет иные обязанности, предусмотренные должностным регламентом.

## **6. Переименование и упразднение управления**

Переименование и упразднение управления осуществляется в соответствии с действующим законодательством.