

ГУБЕРНАТОР СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 7 марта 2014 г. N 104

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АППАРАТА ПРАВИТЕЛЬСТВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

В соответствии с постановлением Губернатора Ставропольского края от 24 октября 2013 г. N 831 "О внесении изменений в структуру аппарата Правительства Ставропольского края, утвержденную постановлением Губернатора Ставропольского края от 25 июля 2000 г. N 498" постановляю:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об управлении по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края.

2. Признать утратившими силу постановления Губернатора Ставропольского края:
от 10 декабря 2001 г. [N 694](#) "Об утверждении Положения об отделе писем и приема граждан аппарата Правительства Ставропольского края";

от 18 октября 2002 г. [N 523](#) "О внесении изменения в Положение об отделе писем и приема граждан аппарата Правительства Ставропольского края, утвержденное постановлением Губернатора Ставропольского края от 10 декабря 2001 г. N 694";

от 03 ноября 2006 г. [N 759](#) "О внесении изменений в Положение об отделе писем и приема граждан аппарата Правительства Ставропольского края, утвержденное постановлением Губернатора Ставропольского края от 10 декабря 2001 г. N 694";

от 26 ноября 2007 г. [N 836](#) "О внесении изменений в постановление Губернатора Ставропольского края от 10 декабря 2001 г. N 694 "Об утверждении Положения об отделе писем и приема граждан аппарата Правительства Ставропольского края";

от 15 декабря 2008 г. [N 1025](#) "О внесении изменений в Положение об отделе по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края, утвержденное постановлением Губернатора Ставропольского края от 10 декабря 2001 г. N 694";

от 24 февраля 2011 г. [N 101](#) "О внесении изменений в Положение об отделе по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края, утвержденное постановлением Губернатора Ставропольского края от 10 декабря 2001 г. N 694";

от 09 июля 2013 г. [N 520](#) "О внесении изменений в Положение об отделе по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края, утвержденное постановлением Губернатора Ставропольского края от 10 декабря 2001 г. N 694".

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Временно исполняющий
обязанности Губернатора
Ставропольского края
В.В.ВЛАДИМИРОВ

Утверждено

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АППАРАТА ПРАВИТЕЛЬСТВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

I. Общие положения

1. Управление по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края (далее - управление) является структурным подразделением аппарата Правительства Ставропольского края.

2. Управление в своей деятельности руководствуется [Конституцией](#) Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации, [Уставом](#) (Основным Законом) Ставропольского края, законами Ставропольского края и иными правовыми актами Ставропольского края, а также настоящим Положением.

3. Управление формируется и осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края о государственной гражданской службе.

4. Управление осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями аппарата Правительства Ставропольского края, органами государственной власти Ставропольского края, государственными органами Ставропольского края, образуемыми Губернатором Ставропольского края, Правительством Ставропольского края (далее - государственные органы), федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края (далее - органы местного самоуправления), общественными объединениями, иными организациями и гражданами.

5. Положение об управлении утверждается Губернатором Ставропольского края.

6. Управление имеет штампы и бланки с обозначением своего наименования, описание и образцы которых утверждаются заместителем председателя Правительства Ставропольского края, руководителем аппарата Правительства Ставропольского края (далее - руководитель аппарата Правительства Ставропольского края).

II. Основные задачи управления

7. Основными задачами управления являются:

1) обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, общественных организаций и объединений, адресованных Губернатору Ставропольского края, Правительству Ставропольского края, в том числе обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (далее соответственно - граждане, обращения);

2) обеспечение рассмотрения в соответствии с Федеральным [законом](#) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" устных и письменных запросов граждан, в том числе запросов в виде электронных документов, о представлении информации, касающейся деятельности Губернатора Ставропольского края, Правительства Ставропольского края (далее - запросы);

3) обеспечение деятельности приемной Губернатора Ставропольского края по личному приему граждан;

4) информационно-статистическое, аналитическое и методическое обеспечение деятельности Губернатора Ставропольского края, Правительства Ставропольского края по рассмотрению обращений и запросов;

5) осуществление информационно-справочной работы, связанной с обращениями и запросами.

На управление могут быть возложены иные задачи в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

III. Функции управления

8. Управление в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие функции:

1) разрабатывает и согласовывает в установленном порядке проекты правовых актов Губернатора Ставропольского края, Правительства Ставропольского края, подготавливает проекты иных правовых актов и документов по вопросам, отнесенным к компетенции управления;

2) участвует в подготовке заключений по проектам федеральных законов, других нормативных правовых актов федеральных органов государственной власти, направляемых Губернатору Ставропольского края, в Правительство Ставропольского края для внесения замечаний, предложений и поправок по данным проектам по вопросам, отнесенным к компетенции управления;

3) организует личный прием граждан Губернатором Ставропольского края, первыми заместителями председателя Правительства Ставропольского края, заместителями председателя Правительства Ставропольского края (далее - личный прием);

4) осуществляет консультирование граждан по вопросам, отнесенным к компетенции управления, в том числе по справочным телефонам управления, запись граждан на личный прием, организацию проведения личного приема;

5) ежеквартально составляет график проведения выездных приемов граждан Губернатором Ставропольского края, первыми заместителями председателя Правительства Ставропольского края, заместителями председателя Правительства Ставропольского края, руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края в муниципальных образованиях Ставропольского края;

6) осуществляет контроль исполнения графика проведения выездных приемов граждан первыми заместителями председателя Правительства Ставропольского края, заместителями председателя Правительства Ставропольского края и готовит по их результатам информацию Губернатору Ставропольского края;

7) организует в пределах своей компетенции проведение в органах исполнительной власти Ставропольского края, органах местного самоуправления общероссийского дня приема граждан в День Конституции Российской Федерации;

8) участвует в организации проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан, в том числе тематических приемов и приемов в режиме видео-конференц-связи, за исключением технической подготовки и проведения сеансов видео-конференц-связи в части передачи видеосигнала;

9) организует централизованный учет обращений и запросов, формирует на его основе информационный банк данных;

10) осуществляет своевременное и качественное рассмотрение обращений и запросов, направление обращений для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения аппарата Правительства Ставропольского края, государственные органы, органы местного самоуправления, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в осуществляющие публично значимые функции государственные и муниципальные учреждения, иные организации и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, и

направление запросов для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения аппарата Правительства Ставропольского края;

11) осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах;

12) обеспечивает работу "Телефона доверия Губернатора Ставропольского края";

13) осуществляет организационно-методическое взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам работы с обращениями и запросами;

14) осуществляет регулярно периодическое, а при необходимости оперативное информирование Губернатора Ставропольского края, руководителя аппарата Правительства Ставропольского края о количестве и характере обращений и запросов;

15) готовит на основе анализа обращений информационно-статистические обзоры, информационно-аналитические материалы о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах, а также предложения об устранении причин, порождающих обоснованные жалобы граждан;

16) участвует в подготовке материалов для освещения в средствах массовой информации работы с обращениями и запросами;

17) осуществляет мониторинг правоприменения в установленной сфере деятельности;

18) изучает опыт работы органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации с обращениями и запросами, использует передовой опыт в работе управления;

19) организует учебу работников аппарата Правительства Ставропольского края, государственных органов и органов местного самоуправления по вопросам работы с обращениями и запросами.

Управление осуществляет иные функции в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

IV. Права управления

9. Управление для выполнения своих задач и функций имеет право:

1) запрашивать и получать в установленном порядке необходимые материалы от руководителей структурных подразделений аппарата Правительства Ставропольского края, государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, а также организаций и должностных лиц;

2) требовать своевременного исполнения поручений Губернатора Ставропольского края, первых заместителей председателя Правительства Ставропольского края, заместителей председателя Правительства Ставропольского края по вопросам, отнесенным к компетенции управления;

3) возвращать исполнителям проекты документов, составленные с нарушением установленных требований;

4) пользоваться в установленном порядке базами данных Правительства Ставропольского края, органов исполнительной власти Ставропольского края, государственными системами связи и коммуникациями;

5) участвовать через своих представителей в работе координационных и совещательных органов, образуемых органами исполнительной власти Ставропольского края;

6) вносить предложения о привлечении в случае необходимости в установленном порядке для осуществления отдельных работ ученых и специалистов, в том числе на договорной основе;

7) проводить проверки организации работы с обращениями и запросами в структурных подразделениях аппарата Правительства Ставропольского края, органах

исполнительной власти Ставропольского края;

8) взаимодействовать в установленном порядке с аппаратом Думы Ставропольского края, аппаратом Ставропольского краевого суда, аппаратом Арбитражного суда Ставропольского края, аппаратом прокуратуры Ставропольского края, аппаратом Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ставропольскому краю и другими аппаратами территориальных органов федеральных органов исполнительной власти.

При проведении проверок организации работы с обращениями и запросами в органах исполнительной власти Ставропольского края работники управления имеют право входа в здания, занимаемые органами исполнительной власти Ставропольского края, а также право доступа к документации, отражающей деятельность данных органов по рассмотрению обращений и запросов.

V. Организация деятельности управления

10. Управление возглавляет начальник управления, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Губернатором Ставропольского края по представлению руководителя аппарата Правительства Ставропольского края.

11. Начальник управления:

1) организует работу и руководит деятельностью управления на основе единоначалия и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на управление задач и функций с учетом прав, предоставленных ему настоящим Положением;

2) участвует в заседаниях Правительства Ставропольского края, совещаниях Губернатора Ставропольского края, первых заместителей председателя Правительства Ставропольского края, заместителей председателя Правительства Ставропольского края, руководителя аппарата Правительства Ставропольского края и его заместителей при рассмотрении вопросов, отнесенных к компетенции управления;

3) участвует по поручению руководителя аппарата Правительства Ставропольского края в установленном порядке в заседаниях комитетов Думы Ставропольского края, образованных ею рабочих групп, при рассмотрении вопросов, отнесенных к компетенции управления;

4) по поручению руководителя аппарата Правительства Ставропольского края проводит совещания с участием представителей органов исполнительной власти Ставропольского края, органов местного самоуправления по вопросам, отнесенным к компетенции управления;

5) вносит в установленном порядке предложения о структуре и штатной численности управления, о назначении на должность и освобождении от должности заместителя начальника управления и других работников управления, о получении ими дополнительного профессионального образования, применении к ним мер поощрения и дисциплинарного воздействия;

6) представляет управление во взаимоотношениях со структурными подразделениями аппарата Правительства Ставропольского края, аппарата Думы Ставропольского края, органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления;

7) визирует в установленном порядке проекты правовых актов Губернатора Ставропольского края, Правительства Ставропольского края, проекты иных правовых актов, а также подписывает и визирует проекты документов, подготовленные по вопросам, отнесенным к компетенции управления;

8) обеспечивает соблюдение работниками управления служебной дисциплины и требований, установленных регламентными документами;

9) распределяет функциональные обязанности между работниками управления,

вносит в установленном порядке на рассмотрение и утверждение их должностные регламенты;

10) осуществляет иные полномочия в пределах своей компетенции в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

12. Начальник управления имеет заместителя начальника управления, который назначается на должность и освобождается от должности Губернатором Ставропольского края по представлению руководителя аппарата Правительства Ставропольского края.

В период временного отсутствия начальника управления его обязанности исполняет заместитель начальника управления.
