



РАСПОРЯЖЕНИЕ

ГУБЕРНАТОРА КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области

1. Утвердить прилагаемое Положение об управлении по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области.
2. Департаменту документационного обеспечения Администрации Кемеровской области (Т.Н.Вовченко), управлению по работе со средствами массовой информации Администрации Кемеровской области (С.И.Черемнов) и департаменту информационных технологий Кемеровской области (С.Л.Мурашкин) обеспечить размещение настоящего постановления на сайте «Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области».
3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя Губернатора – руководителя аппарата Администрации Кемеровской области О.В.Елину.

Губернатор
Кемеровской области

А.М.Тулеев

г.Кемерово
17 июня 2011 г.
№ 64-гк

Утверждено
распоряжением Губернатора
Кемеровской области
от 17 июня 2011 г. № 64-гк

ПОЛОЖЕНИЕ
об управлении по работе с обращениями граждан
Администрации Кемеровской области

1. Общие положения

1.1. Управление по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (далее – управление) является структурным подразделением Администрации Кемеровской области.

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, законами Кемеровской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Кемеровской области, постановлениями и распоряжениями Коллегии Администрации Кемеровской области, а также настоящим Положением.

1.3. Управление при осуществлении своей деятельности взаимодействует с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемной Президента Российской Федерации в Кемеровской области, аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, аппаратом Совета народных депутатов Кемеровской области, структурными подразделениями Администрации Кемеровской области, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, иными государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области (далее - органы местного самоуправления), общественными приемными Губернатора Кемеровской области.

1.4. На работников управления, замещающих должности, внесенные в Реестр должностей государственной гражданской службы Кемеровской

области, распространяется законодательство Российской Федерации о государственной гражданской службе.

1.5. Управление имеет бланк и штампы установленного образца со своим наименованием.

2. Основные задачи и полномочия управления

2.1. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в Администрацию Кемеровской области, в том числе обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (далее - обращения).

2.2. Участие в обеспечении деятельности и в обеспечении реализации функций приемной Президента Российской Федерации в Кемеровской области.

2.3. Обеспечение работы и организационно-методическое руководство деятельностью общественных приемных Губернатора Кемеровской области в муниципальных образованиях Кемеровской области.

2.4. Информационно-аналитическое, статистическое и методическое обеспечение деятельности Губернатора Кемеровской области, Администрации Кемеровской области по рассмотрению обращений.

2.5. Осуществление информационно-справочной работы, связанной с обращениями и запросами.

2.6. Прием граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявители) работниками управления в приемной граждан Администрации Кемеровской области.

2.7. Прием заявителей, обратившихся с устными запросами, работниками управления в приемной граждан Администрации Кемеровской области, а также их консультация по справочным телефонам управления.

2.8. Организационно-техническое обеспечение проведения личного приема заявителей, в том числе с выездом в муниципальные образования Кемеровской области, руководством Администрации Кемеровской области и иными должностными лицами.

2.9. Прием поступивших по телефону обращений, консультация граждан по содержащимся в них вопросам.

2.10. Прием, регистрация, учет обращений.

2.11. Своевременное рассмотрение обращений, а также их направление для рассмотрения в соответствующие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Кемеровской области, иные государственные

органы, структурные подразделения Администрации Кемеровской области, исполнительные органы государственной власти Кемеровской области, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращениях, и направление запросов для их рассмотрения в соответствующие структурные подразделения Администрации Кемеровской области.

2.12. Организация контроля за исполнением поручений, данных по поводу рассмотрения обращений.

2.13. Анализ обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер. Подготовка на основе анализа информационно-аналитических и статистических материалов.

2.14. Периодическое, а при необходимости оперативное информирование Губернатора Кемеровской области, заместителей Губернатора Кемеровской области, руководителей структурных подразделений Администрации Кемеровской области о количестве и характере обращений.

2.15. Подготовка проектов нормативных правовых актов Коллегии Администрации Кемеровской области по вопросам работы с обращениями граждан.

2.16. Обеспечение организационно-методического взаимодействия структурных подразделений Администрации Кемеровской области, исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления по вопросам, связанным с рассмотрением обращений.

2.17. Изучение, обобщение и распространение опыта работы по организации рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации Кемеровской области, исполнительных органах государственной власти Кемеровской области, органах местного самоуправления.

2.18. Подготовка материалов для опубликования в средствах массовой информации с целью освещения работы с обращениями.

2.19. Формирование документов, связанных с рассмотрением обращений, в дела в соответствии с номенклатурой дел управления, обеспечение их сохранности.

3. Права управления

3.1. Запрашивать в установленном порядке необходимые материалы от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Кемеровской области, иных государственных органов, структурных

подразделений Администрации Кемеровской области, исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления, а также организаций и должностных лиц.

3.2. Пользоваться государственными информационными системами и банками данных.

3.3. Привлекать в установленном порядке для осуществления отдельных работ специалистов.

4. Структура и организация деятельности управления

4.1. Руководство деятельностью управления осуществляет начальник управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (далее – начальник управления), который назначается на должность и освобождается от должности Губернатором Кемеровской области.

4.2. Права и обязанности начальника управления устанавливаются должностным регламентом.

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

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

4.5. Начальник управления:
утверждает положения о структурных подразделениях управления;
распределяет должностные обязанности между работниками управления, утверждает должностные регламенты, должностные инструкции;
вносит в установленном порядке на рассмотрение Губернатору Кемеровской области предложения по совершенствованию, оптимизации структуры управления и изменению штатного расписания управления, поощрению и привлечению к дисциплинарной ответственности работников;
несет персональную ответственность за выполнение возложенных на управление задач, организацию работы и состояние трудовой дисциплины;
осуществляет иные полномочия, вытекающие из полномочий управления.

4.6. В структуру управления входят подразделения:
приемная граждан Администрации Кемеровской области;
отдел по обеспечению работы приемной Президента Российской Федерации в Кемеровской области;
отдел писем;
отдел аналитической и оперативной работы с информацией от населения;
сектор по работе с обращениями граждан, поступившими по информационным системам общего пользования.

4.7. Приемную граждан возглавляет заведующий приемной граждан, отделы возглавляют начальники отделов, сектор возглавляет заведующий сектором.

4.8. Подразделения управления осуществляют свою деятельность на основании настоящего Положения, положений о подразделениях управления.

Заместитель Губернатора –
руководитель аппарата
Администрации Кемеровской области

О.В.Елина