



КонсультантПлюс

Распоряжение Губернатора Костромской
области от 30.10.2020 N 678-р

"Об управлении по работе с обращениями
граждан администрации Костромской области"
(вместе с "Положением об управлении по
работе с обращениями граждан
администрации Костромской области")

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 10.02.2021

ГУБЕРНАТОР КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ от 30 октября 2020 г. N 678-р

ОБ УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

В соответствии с постановлением губернатора Костромской области от 17 октября 2020 года N 157 "Об аппарате администрации Костромской области", распоряжением губернатора Костромской области от 17 октября 2020 года N 622-р "О структуре аппарата администрации Костромской области":

1. Утвердить:

1) **положение** об управлении по работе с обращениями граждан администрации Костромской области (приложение N 1);

2) **структуру** управления по работе с обращениями граждан администрации Костромской области (приложение N 2).

2. Признать утратившими силу:

1) распоряжение губернатора Костромской области от 27 июля 2012 года N 878-р "Об отделе по работе с обращениями граждан администрации Костромской области";

2) распоряжение губернатора Костромской области от 11 марта 2016 года N 133-р "О внесении изменения в распоряжение губернатора Костромской области от 27.07.2012 N 878-р";

3) распоряжение губернатора Костромской области от 21 декабря 2016 года N 875-р "О внесении изменения в распоряжение губернатора Костромской области от 27.07.2012 N 878-р";

4) распоряжение губернатора Костромской области от 17 мая 2017 года N 362-р "О внесении изменения в распоряжение губернатора Костромской области от 27.07.2012 N 878-р";

5) распоряжение губернатора Костромской области от 18 июня 2019 года N 393-р "О внесении изменений в распоряжение губернатора Костромской области от 27.07.2012 N 878-р".

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Губернатор
Костромской области
С.СИТНИКОВ

Приложение N 1

Утверждено
распоряжением
губернатора
Костромской области
от 30 октября 2020 г. N 678-р

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Управление по работе с обращениями граждан администрации Костромской области (далее - Управление) является структурным подразделением аппарата администрации Костромской области, созданным в целях организации учета и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, поступивших на имя губернатора Костромской области и в администрацию Костромской области.

2. Управление в своей деятельности руководствуется **Конституцией** Российской Федерации, федеральными законами, **Уставом** Костромской области, законами Костромской области, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Костромской области, а также настоящим Положением.

3. Управление осуществляет свою деятельность во взаимодействии с Администрацией Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Костромской области, правоохранительными, судебными органами, органами прокуратуры, аппаратом Костромской областной Думы, исполнительными органами государственной власти Костромской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области, иными организациями в соответствии с установленными задачами и функциями Управления.

4. Деятельность Управления координирует и контролирует заместитель губернатора Костромской области по вопросам работы с обращениями граждан.

5. Управление не обладает правами юридического лица, имеет бланки со своим наименованием, печать и штампы.

6. Местонахождение и почтовый адрес Управления: Дзержинского ул., д. 15, г. Кострома, 156006.

Глава 2. ЗАДАЧИ УПРАВЛЕНИЯ

7. Обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, адресованных губернатору Костромской области и администрации Костромской области, в том числе обращений в форме электронного документа (далее - обращения).

8. Обеспечение рассмотрения устных и письменных запросов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, в том числе

запросов в форме электронного документа, о предоставлении информации, касающейся деятельности губернатора Костромской области и администрации Костромской области (далее - запросы).

9. Информационно-статистическое, аналитическое и методическое обеспечение деятельности губернатора Костромской области, администрации Костромской области, структурных подразделений аппарата администрации Костромской области по рассмотрению обращений и запросов.

10. Обеспечение проведения личных приемов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, представителей организаций и общественных объединений в администрации Костромской области, в том числе по поручению Президента Российской Федерации.

11. Осуществление анализа обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовка на его основе информационно-статистических обзоров и докладов.

12. Осуществление информационно-справочной работы, связанной с рассмотрением обращений и запросов.

Глава 3. ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ

13. Управление выполняет следующие функции:

1) проводит прием граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, представителей организаций и общественных объединений (далее - заявители), в том числе в режиме видео-конференц-связи, специалистами Управления;

2) проводит прием заявителей, обратившихся с устными запросами, в том числе в режиме видео-конференц-связи, специалистами Управления, а также их консультацию по телефонам Управления;

3) организует подготовку и проведение личного приема заявителей губернатором Костромской области, первым заместителем губернатора Костромской области, заместителями губернатора Костромской области, управляющим делами администрации Костромской области (далее - должностные лица администрации Костромской области), в том числе в режиме видео-конференц-связи;

4) обеспечивает подготовку материалов и организацию проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, в том числе в мобильной приемной Президента Российской Федерации и в режиме видео-конференц-связи;

5) обеспечивает работу Справочного телефонного узла администрации Костромской области для приема и перевода в режиме реального времени обращений и запросов в устной форме по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, исполнительные органы государственной власти Костромской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иные организации в соответствии с их компетенцией;

6) осуществляет организационно-методическое взаимодействие с приемной Президента Российской Федерации в Костромской области в порядке, установленном указами и распоряжениями

Президента Российской Федерации, распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации, распоряжениями полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе;

7) осуществляет централизованный учет обращений и запросов;

8) рассматривает обращения и запросы граждан и организаций, поступившие на имя губернатора Костромской области и в адрес администрации Костромской области, осуществляет их направление должностным лицам администрации Костромской области, руководителям структурных подразделений аппарата администрации Костромской области для рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, и обеспечивает контроль за их своевременным рассмотрением;

9) подготавливает проекты поручений губернатора Костромской области по обращениям и запросам граждан и организаций, рассматриваемым губернатором Костромской области;

10) осуществляет своевременную переадресацию обращений и запросов в исполнительные органы государственной власти Костромской области и (или) органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иные организации в соответствии с их компетенцией;

11) осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений и мерах, принятых по ним структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области и (или) органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращениях, в том числе с выездом на место при рассмотрении коллективных обращений, обращений по социально значимым вопросам, обращений, по которым содержатся поручения губернатора Костромской области;

12) осуществляет подготовку и представление информации губернатору Костромской области о результатах проверки по обращениям и мерах, принятых по ним структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области и (или) органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;

13) осуществляет контроль за своевременным исполнением структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области и (или) органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области поручений губернатора Костромской области по обращениям;

14) участвует в осуществлении мер, направленных на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

15) проводит совещания с участием должностных лиц органов государственной власти и органов местного самоуправления, представителей организаций, специалистов по вопросам, входящим в сферу деятельности Управления;

16) формирует на основе систематизации и учета обращений и запросов единую базу обращений и запросов в Костромской области (далее - единая база обращений и запросов), а также представляет сведения из нее в Администрацию Президента Российской Федерации;

-
- 17) обеспечивает работу информационных систем Управления;
- 18) проводит анализ и обобщение вопросов, поставленных заявителями в обращениях и запросах;
- 19) осуществляет периодическое, а при необходимости оперативное информирование должностных лиц администрации Костромской области и руководителей структурных подразделений аппарата администрации Костромской области о количестве и характере обращений и запросов;
- 20) осуществляет подготовку информационно-статистических обзоров, информационно-аналитических материалов о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах, а также предложений об устранении причин, порождающих обоснованные жалобы;
- 21) анализирует и обобщает предложения заявителей, касающиеся совершенствования законодательных и иных нормативных правовых актов, деятельности исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и общественно-политической ситуации в Костромской области;
- 22) проводит мониторинг во взаимодействии с другими структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области и исполнительными органами государственной власти Костромской области опубликованных в средствах массовой информации и размещенных в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" материалов о работе с обращениями и запросами, рассмотрение открытых писем, адресованных губернатору Костромской области и в администрацию Костромской области;
- 23) размещает во взаимодействии с другими структурными подразделениями аппарата администрации Костромской области и исполнительными органами государственной власти Костромской области в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" официальную информацию о работе губернатора Костромской области и администрации Костромской области с обращениями и запросами;
- 24) обеспечивает многоуровневый информационный обмен данными по работе с обращениями и запросами между администрацией Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;
- 25) обеспечивает в реальном режиме времени обмен электронными данными по работе с обращениями и запросами между администрацией Костромской области и Администрацией Президента Российской Федерации;
- 26) организует работу по взаимодействию информационного ресурса "Личный кабинет" раздела "Обращения" официального сайта Президента Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и информационного ресурса "Личный кабинет" на Портале государственных органов Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- 27) осуществляет взаимодействие с Администрацией Президента Российской Федерации и координирует работу исполнительных органов государственной власти Костромской области и (или) органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, организаций,
-

осуществляющих публично значимые функции, на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ;

28) осуществляет проведение контрольных мероприятий в структурных подразделениях аппарата администрации Костромской области, исполнительных органах государственной власти Костромской области по практике применения Федеральных законов от 2 мая 2006 года [N 59-ФЗ](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 года [N 8-ФЗ](#) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

29) изучает и обобщает опыт работы с обращениями и запросами в исполнительных органах государственной власти Костромской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;

30) оказывает методическую и консультативную помощь исполнительным органам государственной власти Костромской области и органам местного самоуправления муниципальных образований Костромской области в организации работы с обращениями и запросами;

31) проводит мониторинг действующего законодательства, нормативных правовых актов губернатора Костромской области и администрации Костромской области и практики их применения в установленной сфере деятельности;

32) осуществляет подготовку проектов нормативных правовых актов, методических рекомендаций по вопросам организации работы с обращениями и запросами;

33) организует работу по повышению профессиональных компетенций уполномоченных лиц по работе с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;

34) готовит предложения по совершенствованию работы с обращениями и запросами в структурных подразделениях аппарата администрации Костромской области, исполнительных органах государственной власти Костромской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, поощрению и применению дисциплинарного взыскания к должностным и уполномоченным лицам, допустившим нарушения при работе с обращениями и запросами;

35) осуществляет составление и хранение документационного фонда Управления с последующей передачей на хранение в архив администрации Костромской области;

36) исполняет поручения должностных лиц администрации Костромской области, отнесенные к компетенции Управления.

Глава 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ

14. Управление для осуществления возложенных на него задач и функций вправе:

1) запрашивать от исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иных организаций информацию по вопросам, входящим в сферу ведения Управления;

2) принимать участие в работе координационных и совещательных органов при губернаторе Костромской области и администрации Костромской области и иных мероприятиях, проводимых администрацией Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области по вопросам, входящим в сферу ведения Управления;

3) вносить предложения должностным лицам администрации Костромской области, руководителям структурных подразделений аппарата администрации Костромской области и исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области о совершенствовании работы с обращениями и запросами заявителей в администрации Костромской области, исполнительных органах государственной власти Костромской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;

4) использовать государственные системы связи и коммуникации, транспорт и оргтехнику администрации Костромской области;

5) осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством.

15. Управление при выполнении возложенных на него функций обязано:

1) осуществлять свою деятельность в соответствии с **Конституцией** Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, **Уставом** Костромской области, законами и иными нормативными правовыми актами Костромской области и обеспечивать их исполнение;

2) обеспечивать качественное и своевременное выполнение задач, возложенных на Управление настоящим Положением;

3) представлять по запросам исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иных организаций информацию по направлениям деятельности Управления;

4) обеспечивать защиту конфиденциальных сведений и персональных данных в соответствии с поставленными задачами;

5) обеспечивать сохранность имеющегося в Управлении имущества и находящихся в нем документов.

Глава 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ

16. Управление осуществляет свою деятельность под руководством начальника Управления, назначаемого на должность и освобождаемого от должности губернатором Костромской области.

17. Начальник Управления непосредственно подчиняется заместителю губернатора Костромской области, координирующему и контролирующему вопросы работы с обращениями граждан.

18. Начальник Управления имеет заместителя, который назначается на должность и освобождается от должности губернатором Костромской области по представлению начальника Управления.

19. Заместитель начальника Управления замещает начальника Управления в период его временного отсутствия, а также по поручению начальника Управления и в соответствии с должностным регламентом осуществляет иные полномочия.

20. Начальник Управления:

1) осуществляет непосредственное руководство деятельностью Управления и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Управление задач, функций и состояние исполнительской дисциплины;

2) распределяет обязанности между сотрудниками Управления, согласовывает должностные регламенты;

3) подписывает документы по вопросам деятельности Управления;

4) утверждает планы и отчеты о работе Управления;

5) согласовывает проекты правовых актов губернатора Костромской области и администрации Костромской области в установленной сфере деятельности;

6) участвует в заседаниях администрации Костромской области, совещаниях при губернаторе Костромской области, первом заместителе губернатора Костромской области, заместителях губернатора Костромской области, заседаниях комиссий, иных совещаниях, проводимых по вопросам, входящим в сферу ведения Управления;

7) запрашивает у исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, других организаций материалы, необходимые для анализа и подготовки ответов на обращения граждан, иных материалов, входящих в сферу ведения Управления;

8) представляет губернатору Костромской области предложения о штатной численности Управления, назначении на должность и освобождении от должности сотрудников Управления, повышении квалификации, поощрении сотрудников Управления и наложении на них дисциплинарных взысканий;

9) в рамках своей компетенции представляет Управление при взаимодействии с федеральными органами государственной власти, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иными организациями.

Глава 6. РЕОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАЗДНЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ

21. Реорганизация и упразднение Управления осуществляется по решению губернатора Костромской области в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение N 2

Утверждена
распоряжением
губернатора
Костромской области
от 30 октября 2020 г. N 678-р

**СТРУКТУРА
УПРАВЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
АДМИНИСТРАЦИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**



Всего - 19 единиц, из них:

государственных гражданских служащих - 15 единиц;

специалистов, не являющихся государственными гражданскими служащими, - 4 единицы.