



ГУБЕРНАТОР ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21.11.2022 г. № 315
Челябинск

Об Управлении по работе
с обращениями граждан
Правительства Челябинской
области

В соответствии со статьей 50 Устава (Основного Закона) Челябинской области и постановлением Губернатора Челябинской области от 14.10.2022 г. № 281 «Об Аппарате Губернатора и Правительства Челябинской области»
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемые:
 - 1) Положение об Управлении по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области;
 - 2) структуру Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области.
2. Установить штатную численность Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области в количестве 20 единиц – государственных гражданских служащих Челябинской области.
3. Признать утратившими силу:
 - 1) постановление Губернатора Челябинской области от 27.07.2010 г. № 202 «Об утверждении Положения и штатной численности Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области»;
 - 2) постановление Губернатора Челябинской области от 28.04.2011 г. № 157 «О внесении изменений в постановление Губернатора Челябинской области от 27.07.2010 г. № 202» (Южноуральская панорама, 7 мая 2011 г., № 114, спецвыпуск № 34);
 - 3) постановление Губернатора Челябинской области от 21.10.2013 г. № 366 «О внесении изменений в постановление Губернатора Челябинской области от 27.07.2010 г. № 202» (Южноуральская панорама, 31 октября 2013 г., № 163);
 - 4) постановление Губернатора Челябинской области от 30.12.2014 г.

№ 291 «О внесении изменений в постановление Губернатора Челябинской области от 27.07.2010 г. № 202» (Южноуральская панорама, 22 января 2015 г., № 7);

5) постановление Губернатора Челябинской области от 01.06.2015 г. № 156 «О структуре Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области и внесении изменений в постановление Губернатора Челябинской области от 27.07.2010 г. № 202» (Южноуральская панорама, 16 июня 2015 г., № 85);

6) постановление Губернатора Челябинской области от 11.02.2016 г. № 43 «О внесении изменения в постановление Губернатора Челябинской области от 27.07.2010 г. № 202» (Южноуральская панорама, 18 февраля 2016 г., № 15);

7) постановление Губернатора Челябинской области от 26.01.2018 г. № 17 «О внесении изменений в постановления Губернатора Челябинской области от 27.07.2010 г. № 202, от 01.06.2015 г. № 156» (Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru), 29 января 2018 г.);

8) постановление Губернатора Челябинской области от 15.01.2020 г. № 15 «О внесении изменений в постановления Губернатора Челябинской области от 27.07.2010 г. № 202, от 01.06.2015 г. № 156» (Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru), 16 января 2020 г.).

4. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.



А.Л. Текслер

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Губернатора
Челябинской области
от 21.11.2022 г. № 315

Положение
об Управлении по работе с обращениями граждан
Правительства Челябинской области

I. Общие положения

1. Управление по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области (далее именуется - Управление) является структурным подразделением Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области.

2. Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Уставом (Основным Законом) Челябинской области, иными нормативными правовыми актами Челябинской области, а также настоящим Положением об Управлении по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области (далее именуется - Положение).

3. Управление осуществляет свою деятельность во взаимодействии с федеральными органами государственной власти, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, государственными органами Российской Федерации и Челябинской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, организациями и гражданами.

4. Положение и структура Управления утверждаются Губернатором Челябинской области (далее именуется – Губернатор области).

Штатная численность Управления устанавливается Губернатором области.

Штатное расписание Управления утверждается первым заместителем Губернатора области, осуществляющим руководство Аппаратом Губернатора и Правительства Челябинской области в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора области, утверждаемым Губернатором области (далее именуется - первый заместитель Губернатора области), в пределах штатной численности Управления, установленной Губернатором области.

5. Координация деятельности Управления осуществляется первым заместителем Губернатора области.

6. Управление имеет бланк со своим наименованием.
7. Местонахождение Управления: 454089, город Челябинск, улица Цвиллинга, 31.

II. Основные задачи Управления

8. Основными задачами Управления являются:
 - 1) обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, общественных объединений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее именуются - граждане), организаций, в том числе обращений, поступивших по информационным системам общего пользования, в соответствии с действующим законодательством;
 - 2) организация личного приема граждан Губернатором области и его заместителями;
 - 3) информационно-статистическое, аналитическое и методическое обеспечение деятельности Губернатора области, Правительства Челябинской области по рассмотрению обращений граждан;
 - 4) организация работы общественных приемных Губернатора области;
 - 5) организация работы «Телефона доверия («горячей линии»)» о фактах коррупции в исполнительных органах Челябинской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области;
 - 6) организация работы сетевого справочного телефонного узла (далее именуется - ССТУ);
 - 7) организационное обеспечение личных приемов граждан, проводимых по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видеоконференц-связи.

III. Функции Управления

9. В соответствии с основными задачами Управление осуществляет следующие функции:
 - 1) обеспечивает прием, регистрацию и централизованный учет письменных и устных обращений, запросов граждан (пользователей информации), в том числе поступивших по различным каналам связи;
 - 2) обеспечивает прием и регистрацию сообщений, поступающих на «Телефон доверия («горячую линию»)» о фактах коррупции в исполнительных органах Челябинской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области;
 - 3) обеспечивает своевременное рассмотрение обращений граждан Губернатором области и его заместителями, а также их направление для рассмотрения в исполнительные органы Челябинской области, иные государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области;

4) осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений по поручениям Губернатора области, его заместителей;

5) уведомляет граждан о ходе рассмотрения обращений;

6) извещает граждан о результатах рассмотрения в Управлении их обращений;

7) отвечает на тематические обращения граждан, не требующие детальной обработки отраслевыми исполнительными органами Челябинской области;

8) осуществляет анализ и обобщение вопросов, содержащихся в обращениях граждан;

9) осуществляет оперативное и периодическое информирование Губернатора области, его заместителей о количестве и характере обращений граждан;

10) организует прием граждан специалистами Управления, а также их консультирование по телефону ССТУ в пределах своей компетенции;

11) организует личный прием граждан Губернатором области и его заместителями;

12) информирует население о графике личного приема граждан Губернатором области и его заместителями;

13) осуществляет информационное сопровождение рубрики «Интернет-приемная» официальных сайтов Губернатора области и Правительства Челябинской области в пределах компетенции Управления;

14) оказывает в пределах своей компетенции методическую помощь специалистам исполнительных органов Челябинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, а также общественным приемным Губернатора области;

15) осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах исполнительными органами Челябинской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, а также общественными приемными Губернатора области;

16) анализирует организацию работы с обращениями граждан в исполнительных органах Челябинской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, общественных приемных Губернатора области, вносит предложения и рекомендации по улучшению работы с обращениями граждан;

17) участвует в разработке предусмотренных законодательством Российской Федерации нормативных правовых актов Челябинской области по вопросам работы с обращениями граждан;

18) предоставляет материалы о работе с обращениями граждан средствами массовой информации;

19) изучает опыт работы с обращениями граждан в федеральных органах исполнительной власти и региональных исполнительных органах;

20) готовит проекты постановлений и распоряжений Губернатора области, Правительства Челябинской области, ведет служебную переписку по вопросам, входящим в компетенцию Управления;

21) обеспечивает организацию личных приемов граждан, проводимых по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видеоконференц-связи.

IV. Права и обязанности Управления

10. Управление для осуществления возложенных на него функций имеет право:

1) запрашивать и получать в установленном порядке от государственных органов Челябинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области необходимую информацию;

2) привлекать в установленном законодательством порядке для осуществления отдельных работ ученых и специалистов, в том числе на договорной основе.

11. Управление при осуществлении возложенных на него функций обязано:

1) осуществлять свою деятельность в соответствии с действующим законодательством и настоящим Положением;

2) выполнять в установленном порядке и в установленные сроки поручения Губернатора области, его заместителей;

3) предоставлять сведения по запросам государственных органов Российской Федерации и Челябинской области по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

V. Организация деятельности Управления

12. Управление возглавляет начальник Управления, который назначается на должность и освобождается от должности Губернатором области.

13. Начальник Управления имеет первого заместителя начальника Управления и заместителя начальника Управления - начальника отдела.

14. Начальник Управления:

1) руководит деятельностью Управления;

2) распределяет должностные обязанности и ответственность между государственными гражданскими служащими Управления (далее именуются - гражданские служащие Управления);

3) согласовывает должностные регламенты гражданских служащих Управления;

4) дает поручения по рассмотрению обращений граждан;

5) организует работу Управления, дает в пределах своей компетенции поручения, обязательные для исполнения гражданскими служащими Управления;

б) подписывает документы и ответы на обращения граждан в пределах компетенции Управления;

7) согласовывает в пределах своей компетенции проекты правовых актов Губернатора области и Правительства Челябинской области, другие документы служебного характера;

8) утверждает план работы Управления;

9) вносит предложения первому заместителю Губернатора области о внесении изменений в Положение, структуру и штатную численность Управления;

10) вносит предложения первому заместителю Губернатора области о применении мер поощрения и дисциплинарного взыскания к гражданским служащим Управления;

11) представляет на согласование первому заместителю Губернатора области предложения об установлении и изменении в установленном законодательством порядке надбавок к должностным окладам гражданских служащих Управления;

12) обеспечивает в соответствии с законодательством комплектование, хранение, учет и использование архивных документов, образовавшихся в процессе деятельности Управления.

15. В случае временного отсутствия начальника Управления по причине командировки, отпуска, болезни и иным причинам его обязанности исполняет первый заместитель начальника Управления на основании распоряжения первого заместителя Губернатора области.

16. Гражданские служащие Управления при исполнении своих должностных обязанностей руководствуются настоящим Положением, должностными регламентами и служебным распорядком Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области.

VI. Ответственность

17. Начальник Управления несет предусмотренную законодательством персональную ответственность за:

1) неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него должностных обязанностей;

2) несвоевременное и (или) противоречащее законодательству принятие решений.

18. Первый заместитель начальника Управления, заместитель начальника Управления - начальник отдела, начальники отделов несут персональную ответственность за принятие решений, не соответствующих действующему законодательству, ненадлежащее исполнение функций по реализации основных задач, возложенных на Управление, в пределах своих полномочий.

19. Гражданские служащие Управления несут ответственность за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, определенных должностными регламентами, в соответствии с

законодательством Российской Федерации и Челябинской области о государственной гражданской службе.

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Губернатора
Челябинской области
от 21.11.2022 г. №315

Структура
Управления по работе с обращениями граждан
Правительства Челябинской области

