



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

17.01.2020

№ 6

Об управлении по работе  
с обращениями граждан  
администрации Губернатора  
Астраханской области

В соответствии с постановлением Губернатора Астраханской области от 15.02.2005 № 93 «Об утверждении Положения об администрации Губернатора Астраханской области»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об управлении по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области.

2. Признать утратившими силу постановления Губернатора Астраханской области:

- от 16.10.2008 № 539 «Об управлении по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области»;

- от 02.11.2010 № 475 «О внесении изменений в постановление Губернатора Астраханской области от 16.10.2008 № 539»;

- от 03.06.2015 № 47 «О внесении изменения в постановление Губернатора Астраханской области от 16.10.2008 № 539».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор Астраханской области



И.Ю. Бабушкин

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
Губернатора  
Астраханской области  
от 17.01.2020 № 6

Положение  
об управлении по работе с обращениями граждан  
администрации Губернатора Астраханской области

1. Общие положения

1.1. Управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) является структурным подразделением администрации Губернатора Астраханской области (далее – администрация).

1.2. Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами и федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Уставом Астраханской области, законами Астраханской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Астраханской области (далее – Губернатор) и Правительства Астраханской области (далее – Правительство), распоряжениями администрации и настоящим Положением.

1.3. Материально-техническое обеспечение деятельности управления осуществляет управление делами Губернатора Астраханской области (агентство Астраханской области).

2. Задачи управления

Основными задачами управления являются:

обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения устных и письменных, а также поступивших в форме электронного документа обращений граждан Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане и организации), адресованных Губернатору, в Правительство (далее – обращения граждан и организаций);

организация личного приема граждан и организаций Губернатором, вице-губернатором – председателем Правительства, руководителем администрации;

контроль за объективным, всесторонним и своевременным выполнением поручений по обращениям граждан и организаций исполнительными органами

государственной власти Астраханской области (далее – исполнительные органы), структурными подразделениями администрации;

получение в случае необходимости документов и материалов о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций от органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области (далее – органы местного самоуправления) при направлении указанных обращений граждан и организаций на их рассмотрение;

информационно-аналитическое и методическое обеспечение деятельности администрации по рассмотрению обращений граждан и организаций.

### 3. Функции управления

В соответствии с возложенными задачами управление осуществляет следующие функции:

3.1. Централизованный учет обращений граждан и организаций.

3.2. Регистрация и направление обращений граждан и организаций для рассмотрения членам Правительства в соответствии с распределением обязанностей между членами Правительства Астраханской области, утвержденным постановлением Губернатора Астраханской области от 10.10.2014 № 93, в соответствующие исполнительные органы, структурные подразделения администрации, а также территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении граждан и организаций вопросов.

3.3. Рассмотрение обращений граждан и организаций, содержащих просьбу о записи на личный прием Губернатором, вице-губернатором – председателем Правительства, руководителем администрации, и обращений граждан и организаций в пределах компетенции управления.

3.4. Организация рассмотрения обращений граждан и организаций, указанных в пункте 3.3 настоящего раздела, с выездом на место.

3.5. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным исполнением поручений по обращениям граждан и организаций исполнительными органами, структурными подразделениями администрации.

3.6. Получение в случае необходимости документов и материалов о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций от органов местного самоуправления при направлении указанных обращений граждан и организаций на их рассмотрение.

3.7. Организация личного приема граждан и организаций Губернатором, вице-губернатором – председателем Правительства, руководителем администрации.

3.8. Прием граждан и организаций начальником управления и сотрудниками управления согласно утвержденному начальником управления графику.

3.9. Организация выездных приемов граждан и организаций в муниципальных образованиях Астраханской области.

3.10. Анализ и обобщение вопросов, поставленных гражданами и организациями в обращениях, и подготовка на этой основе оперативной и периодической информации Губернатору, вице-губернатору – председателю Правительства, руководителю администрации, а также отчетных материалов в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации.

3.11. Участие в подготовке материалов для совещаний, проводимых Губернатором, вице-губернатором – председателем Правительства, руководителем администрации, при обсуждении вопросов по рассмотрению обращений граждан и организаций.

3.12. Организация и проведение совещаний, конференций, семинаров по вопросам, относящимся к сфере деятельности управления.

3.13. Разработка проектов постановлений и распоряжений Губернатора и Правительства, проектов распоряжений администрации в пределах компетенции управления.

3.14. Оказание консультативной помощи структурным подразделениям администрации, исполнительным органам, органам местного самоуправления по вопросам, связанным с рассмотрением обращений граждан и организаций.

3.15. Формирование на основе обращений граждан и организаций информационного фонда и обеспечение получения из него сведений для структурных подразделений администрации, исполнительных органов.

3.16. Обеспечение информационного обзора деятельности управления на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и средствах массовой информации.

#### 4. Права управления

В соответствии с возложенными функциями управление:

4.1. Запрашивает и получает в установленном порядке необходимую информацию от руководителей исполнительных органов, структурных подразделений администрации, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также от организаций и должностных лиц.

4.2. Вносит Губернатору, вице-губернатору – председателю Правительства, руководителю администрации предложения по совершенствованию работы исполнительных органов, структурных подразделений администрации по обращениям граждан и организаций и устранению выявленных недостатков и нарушений.

4.3. Подготавливает предложения Губернатору, вице-губернатору – председателю Правительства, руководителю администрации, руководителям исполнительных органов, а также руководителям органов местного самоуправления о привлечении к ответственности соответствующих должностных лиц в сфере работы с обращениями граждан и организаций.

4.4. Участвует в совещательных и координационных органах при Губернаторе и Правительстве, исполнительных органах.

4.5. Использует государственные, в том числе правительственные, системы связи и коммуникаций, справочные и информационные системы.

## 5. Организация деятельности управления

5.1. Управление возглавляет начальник управления, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Губернатором.

5.2. Начальник управления руководит деятельностью управления, обеспечивая решение возложенных на управление задач.

5.3. Начальник управления имеет заместителей, один из которых в его отсутствие исполняет обязанности начальника управления.

5.4. Сотрудники управления назначаются на должность и освобождаются от должности руководителем администрации.

5.5. Начальник управления:  
представляет Губернатору на утверждение положение об управлении;  
представляет руководителю администрации на утверждение структуру управления;

распределяет функции между отделами управления и определяет функциональные обязанности сотрудников управления;

принимает решения и подписывает служебную документацию в пределах своей компетенции;

вносит руководителю администрации предложения о поощрении сотрудников управления и применении к ним дисциплинарных взысканий.

5.6. Заместители начальника управления осуществляют отдельные полномочия начальника управления в соответствии с должностными регламентами.

5.7. Начальник управления несет ответственность за выполнение задач, возложенных на управление.

5.8. Сотрудники управления несут ответственность за выполнение возложенных на них обязанностей в соответствии с должностными регламентами.

