



ГУБЕРНАТОР ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 мая 2026 г. № 36
г. Хабаровск

Об утверждении Положения о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по организации работы с обращениями и контрольными документами

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по организации работы с обращениями и контрольными документами.

2. Признать утратившими силу постановления Губернатора Хабаровского края:

от 03 июня 2019 г. № 47 "Об утверждении Положения о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений";

от 29 ноября 2019 г. № 92 "О внесении изменений в Положение о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июня 2019 г. № 47";

от 14 марта 2020 г. № 22 "О внесении изменений в Положение о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июня 2019 г. № 47";

от 28 января 2021 г. № 7 "О внесении изменений в Положение о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 3 июня 2019 г. № 47";

от 28 января 2022 г. № 6 "О внесении изменений в Положение о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 3 июня 2019 г. № 47";

от 14 апреля 2023 г. № 25 "О внесении изменений в постановление Губернатора Хабаровского края от 3 июня 2019 г. № 47 "Об утверждении Положения о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений";

от 28 августа 2023 г. № 62 "О внесении изменений в Положение о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 3 июня 2019 г. № 47".



Д.В. Демешин

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Губернатора
Хабаровского края
от 28 мая 2026 г. № 36

ПОЛОЖЕНИЕ

о главном управлении Губернатора и Правительства Хабаровского края
по организации работы с обращениями и контрольными документами

1. Общие положения

1.1. Главное управление Губернатора и Правительства Хабаровского края по организации работы с обращениями и контрольными документами (далее – главное управление) является структурным подразделением администрации Губернатора и Правительства Хабаровского края (далее также – край).

1.2. Главное управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом Хабаровского края, законами края, постановлениями и распоряжениями Губернатора края, Правительства края, приказами администрации Губернатора и Правительства края, а также настоящим Положением.

1.3. Главное управление в своей деятельности подчиняется заместителю Председателя Правительства края – главе администрации Губернатора и Правительства края.

1.4. Курирование деятельности главного управления устанавливается в соответствии с распределением обязанностей между первым заместителем главы администрации Губернатора и Правительства края, заместителями главы администрации Губернатора и Правительства края, утвержденным приказом администрации Губернатора и Правительства края.

1.5. Главное управление в рамках своей деятельности осуществляет взаимодействие с органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, Законодательной Думой Хабаровского края, исполнительными органами края, структурными подразделениями администрации Губернатора и Правительства края (далее – структурные подразделения администрации), органами местного самоуправления муниципальных образований края (далее – органы местного самоуправления), организациями.

1.6. Информационное, документационное, правовое, материально-техническое и иное обеспечение деятельности главного управления

осуществляют соответствующие исполнительные органы края, структурные подразделения администрации в соответствии с установленной компетенцией.

2. Задачи главного управления

2.1. Организация объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в адрес Губернатора края, Правительства края, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), интернет-приемной Правительства Хабаровского края, информационного интернет-портала Правительства Хабаровского края "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также запросов указанных лиц о предоставлении информации о деятельности Губернатора края, Правительства края (далее – обращения и запросы соответственно).

2.2. Осуществление контроля за рассмотрением обращений и запросов, прохождением инициативных писем Губернатора края, направленных в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе.

2.3. Организация проведения личного приема граждан Губернатором края, вице-губернаторами края, вице-губернатором края – руководителем представительства Правительства Хабаровского края при Правительстве Российской Федерации, первым заместителем Председателя Правительства края, заместителями Председателя Правительства края, заместителем Председателя Правительства края – главой администрации Губернатора и Правительства края (далее также – руководители Правительства края), первым заместителем главы администрации Губернатора и Правительства края, заместителями главы администрации Губернатора и Правительства края (далее также – руководители администрации края) в соответствии с графиком, утверждаемым распоряжением Губернатора края.

2.4. Организация приема граждан сотрудниками главного управления в приемной граждан Губернатора и Правительства края.

2.5. Мониторинг и анализ обращений и содержащихся в них вопросов, поступивших в адрес Губернатора края, Правительства края, иных исполнительных органов края, органов местного самоуправления, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовка на их основе информационно-статистических обзоров и докладов.

2.6. Организация работы на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет") на сайте

ССТУ.РФ в разделах "Результаты рассмотрения обращений", "Отложенный прием".

2.7. Организация работы в системе сетевого справочного телефонного узла регионального сегмента Правительства края по устным обращениям с органами государственной власти края и органами местного самоуправления.

2.8. Информационно-аналитическое обеспечение руководителей Правительства края, руководителей администрации края по актуальным социально значимым вопросам жителей муниципальных образований края, рассмотрению обращений и содержащихся в них вопросов, исполнению документов, поставленных на контроль в главном управлении (далее также – контрольные документы).

2.9. Осуществление контроля за исполнением:

1) поручений и указаний Президента Российской Федерации, данных исполнительным органам края, в том числе поручений, содержащихся в указах и распоряжениях Президента Российской Федерации;

2) поручений Председателя Правительства Российской Федерации, данных исполнительным органам края, в том числе содержащихся в постановлениях и распоряжениях Правительства Российской Федерации;

3) поручений первых заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, данных исполнительным органам края;

4) поручений Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, данных исполнительным органам края;

5) предписаний, содержащихся в письмах и иных документах аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, данных исполнительным органам края;

6) предписаний, содержащихся в письмах и иных документах федеральных государственных органов по исполнению поручений и указаний, указанных в подпунктах 1 – 4 настоящего пункта;

7) документов, требующих исполнения в установленный срок, поступивших из федеральных государственных органов;

8) постановлений и распоряжений Губернатора края, Правительства края, которыми установлены задания и (или) сроки представления докладов Губернатору края об исполнении указанных актов;

9) документов, содержащих указания Губернатора края, за исключением документов, содержащих указания Губернатора края во исполнение поручений Губернатора края, данных в ходе его рабочих поездок, встреч, на заседаниях Президиума Правительства края, стратегических сессиях Правительства края, совещаниях под председательством Губернатора края.

3. Полномочия главного управления

В соответствии с возложенными задачами главное управление осуществляет следующие полномочия:

3.1. Осуществляет прием, первичную обработку, аннотацию, регистрацию обращений и запросов, поступивших в адрес Губернатора края, Правительства края.

3.2. Осуществляет регистрацию входящей и исходящей корреспонденции по вопросам организации работы с обращениями и запросами, личных приемов граждан.

3.3. Направляет обращения и запросы на рассмотрение руководителям Правительства края, руководителям администрации края, должностным лицам структурных подразделений администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении (запросе) вопросов.

3.4. Направляет обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Губернатора края, Правительства края, иных исполнительных органов края или должностных лиц данных органов, структурных подразделений администрации, в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.5. Осуществляет в рамках своих полномочий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений и запросов исполнительными органами края, структурными подразделениями администрации.

3.6. Осуществляет проверку проектов ответов гражданам и при необходимости служебной записки в адрес Губернатора края, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, подготовленных за подписью руководителей Правительства края, руководителей администрации края, в рамках рассмотрения обращений, находящихся на контроле Губернатора края, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, на соблюдение требований Инструкции по делопроизводству в администрации Губернатора и Правительства Хабаровского края, утвержденной распоряжением Губернатора Хабаровского края от 25 декабря 2025 г. № 717-р (далее – Инструкция по делопроизводству).

3.7. Осуществляет ежедневный прием граждан в приемной граждан Губернатора и Правительства края, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест. Оказывает гражданам консультативную помощь.

3.8. Организует проведение личных приемов граждан руководителями Правительства края, руководителями администрации края.

3.9. Осуществляет подготовку материалов для личных приемов граждан, проводимых в приемной Президента Российской Федерации в Хабаровском крае и в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

3.10. Осуществляет контроль за своевременным исполнением поручений руководителей Правительства края, руководителей администрации края по

итогах личных приемов граждан.

3.11. Осуществляет проверку проектов ответов гражданам и служебных писем в адрес Президента Российской Федерации по итогам личных приемов руководителями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций с участием руководителей Правительства края на соблюдение требований Инструкции по делопроизводству.

3.12. Вносит данные по обращениям и осуществляет мониторинг вопросов, содержащихся в обращениях, на информационном ресурсе в сети "Интернет" на сайте ССТУ.РФ в разделе "Результаты рассмотрения обращений", в том числе по обращениям, поступившим посредством Единого портала.

3.13. Осуществляет мониторинг и анализ обращений, в том числе поступивших посредством Единого портала, и содержащихся в них вопросов, поступивших в адрес Губернатора края, Правительства края, иных исполнительных органов края, органов местного самоуправления, с подготовкой информационно-аналитических материалов для руководителей Правительства края.

3.14. Осуществляет информирование граждан по актуальным вопросам, содержащимся в обращениях, поступивших в Правительство края, посредством размещения в средствах массовой информации.

3.15. Проводит мониторинг опубликованных в краевых средствах массовой информации и размещенных в сети "Интернет" материалов о работе с обращениями и запросами, адресованными Губернатору края.

3.16. Осуществляет подготовку информационно-аналитических материалов Губернатору края по результатам рассмотрения обращений и принятым по ним мерам, а также представляет предложения по устранению причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по наиболее актуальным вопросам.

3.17. Осуществляет подготовку ежеквартальной информации в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о реализации мероприятий по устранению причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по наиболее актуальным вопросам.

3.18. Осуществляет подготовку оперативной информации руководителям Правительства края, руководителям администрации края по актуальным социально значимым вопросам, поступившим в Правительство края.

3.19. Проводит анализ результатов рассмотрения обращений, поступивших Губернатору края, в Правительство края, в том числе с учетом мнения заявителей, при необходимости с выездом на место.

3.20. Предоставляет гражданам информацию о ходе и результатах рассмотрения их обращений, запросов.

3.21. Ведет учет и постановку на контроль документов, указанных в пункте 2.9 раздела 2 настоящего Положения.

3.22. Осуществляет контроль за исполнением руководителями Правительства края, исполнительными органами края, указанными в пунктах 2.1 – 2.4 раздела 2 структуры исполнительных органов Хабаровского края, утвержденной постановлением Губернатора Хабаровского края от 08 июля 2022 г. № 61 "О системе и структуре исполнительных органов Хабаровского края" (далее – структура исполнительных органов), структурными подразделениями администрации документов, указанных в пункте 2.9 раздела 2 настоящего Положения.

3.23. Осуществляет контроль за прохождением инициативных писем Губернатора края, направленных в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, а также проводит анализ информации, представленной ответственными исполнителями, и готовит предложения о дальнейших действиях или снятии с контроля инициативных писем.

3.24. Осуществляет контроль за своевременной подготовкой исполнительными органами края, структурными подразделениями администрации докладов, служебных записок Губернатору края о снятии с контроля или продлении сроков исполнения указаний Губернатора края.

3.25. Готовит аналитические сведения о проделанной работе по контролю за исполнением документов, указанных в пункте 2.9 раздела 2 настоящего Положения.

3.26. Осуществляет подготовку еженедельной информации об исполнительской дисциплине в исполнительных органах края, указанных в пунктах 2.1 – 2.4 раздела 2 структуры исполнительных органов, структурных подразделениях администрации в целях своевременного и качественного исполнения документов, указанных в пункте 2.9 раздела 2 настоящего Положения.

3.27. Осуществляет подготовку аналитической информации Губернатору края о ходе исполнения документов, указанных в пункте 2.9 раздела 2 настоящего Положения, по итогам полугодия и года.

3.28. Осуществляет подготовку предложений Губернатору края о снятии с контроля постановлений и распоряжений Губернатора края, Правительства края в случае их выполнения.

3.29. Осуществляет рассмотрение писем, поступивших из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, о решениях, принятых Контрольным управлением Президента Российской Федерации в отношении контрольных документов. В случае необходимости вносит соответствующие изменения в ход исполнения контрольных документов в системе электронного документооборота Правительства Хабаровского края и информирует о внесенных изменениях исполнителя, ответственного за исполнение контрольного документа.

3.30. Осуществляет подготовку информации по запросам аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе по вопросам исполнения контрольных документов.

3.31. Осуществляет подготовку ежеквартальной информации в адрес главного федерального инспектора по Хабаровскому краю аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе об исполнении поручений и указаний Президента Российской Федерации, поручений Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, данных исполнительным органам края.

3.32. Осуществляет согласование проектов докладов, писем за подписью Губернатора края об исполнении поручений, указаний или предписаний, указанных в пункте 8.1.7 раздела 8.1 главы 8 Регламента Правительства Хабаровского края, утвержденного постановлением Правительства Хабаровского края от 20 июля 2006 г. № 117-пр.

3.33. Осуществляет согласование проектов правовых актов Губернатора края, Правительства края, если проект акта предусматривает признание утратившими силу правовых актов Губернатора края, Правительства края.

3.34. Осуществляет подготовку проектов постановлений и распоряжений Губернатора края, Правительства края, проектов приказов администрации Губернатора и Правительства края по вопросам, относящимся к компетенции главного управления.

3.35. Проводит проверки в исполнительных органах края, указанных в пунктах 2.1 – 2.4 раздела 2 структуры исполнительных органов, структурных подразделениях администрации по вопросам организации работы с документами, указанными в пункте 2.9 раздела 2 настоящего Положения, обращениями и запросами.

3.36. Проводит проверки результатов рассмотрения поступивших обращений, в том числе с учетом мнения авторов, в органах местного самоуправления.

3.37. Проводит проверки исполнения плана мероприятий Правительства края, исполнительных органов края и органов местного самоуправления, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию исполнительных органов края и органов местного самоуправления, утвержденного Губернатором края на соответствующий год.

3.38. Организует и проводит семинары, совещания, стажировки для специалистов, рассматривающих обращения и осуществляющих контроль исполнения документов в исполнительных органах края, структурных подразделениях администрации, органах местного самоуправления, по

вопросам организации работы с обращениями, запросами и контрольными документами.

3.39. Рассматривает в установленном порядке обращения и запросы по вопросам, относящимся к компетенции главного управления.

3.40. Обеспечивает ведение реестров и итоговых таблиц по организации работы с обращениями в крае в соответствии с методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

3.41. Осуществляет подготовку информационных материалов по направлениям деятельности главного управления для размещения на официальном сайте главного управления в сети "Интернет".

3.42. Осуществляет подготовку и проведение заседаний координационного совета при главном управлении, группы по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в Хабаровском крае.

3.43. Организует временное хранение дел по рассмотренным обращениям и запросам, личным приемам граждан, формирует текущий архив в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3.44. Оказывает консультативную и методическую помощь сотрудникам структурных подразделений администрации, исполнительных органов края, органов местного самоуправления по вопросам, относящимся к компетенции главного управления.

3.45. Осуществляет в пределах своей компетенции полномочия в сфере противодействия терроризму в соответствии с правовыми актами Российской Федерации и края.

3.46. Осуществляет в соответствии с правовыми актами Российской Федерации и края, поручениями и указаниями Губернатора края, заместителя Председателя Правительства края – главы администрации Губернатора и Правительства края иные полномочия в соответствии с основными задачами главного управления.

4. Права и обязанности главного управления

4.1. Для осуществления возложенных основных задач и полномочий главное управление имеет право:

1) взаимодействовать в пределах своей компетенции с должностными лицами органов государственной власти Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, Законодательной Думы Хабаровского края, иных государственных органов края, исполнительных органов края, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления, руководителями организаций;

2) запрашивать и получать необходимые материалы и информацию от федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, Законодательной Думы Хабаровского края, иных государственных органов

края, исполнительных органов края, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления, а также организаций и должностных лиц по вопросам организации работы по рассмотрению обращений;

3) взаимодействовать в установленном порядке с руководителями и сотрудниками исполнительных органов края, структурных подразделений администрации, администраций городских и муниципальных округов, муниципальных районов края в части исполнения и контроля исполнения документов, указанных в пункте 2.9 раздела 2 настоящего Положения;

4) пользоваться аналитическими, статистическими сведениями и иной информацией, имеющейся в исполнительных органах края;

5) использовать краевые государственные системы связи;

6) привлекать для осуществления отдельных проверок, проводимых в рамках компетенции главного управления, по согласованию специалистов, работающих в государственных и негосударственных организациях;

7) проводить совещания по вопросам, относящимся к компетенции главного управления, с привлечением руководителей и сотрудников исполнительных органов края, структурных подразделений администрации, руководителей и муниципальных служащих органов местного самоуправления, организаций;

8) запрашивать и получать от исполнительных органов края, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления, организаций необходимые для осуществления своих задач и полномочий информацию, отчеты.

4.2. Главное управление обязано соблюдать правовые акты Российской Федерации и края, а также настоящее Положение.

5. Организация деятельности главного управления

5.1. Деятельностью главного управления руководит начальник главного управления, который назначается на должность и освобождается от должности Губернатором края в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

5.2. Начальник главного управления:

1) организует деятельность и осуществляет руководство главным управлением;

2) несет персональную ответственность за выполнение возложенных на главное управление задач и осуществление главным управлением своих полномочий;

3) распределяет обязанности между заместителями начальника главного управления, структурными подразделениями главного управления;

4) утверждает положения о структурных подразделениях главного управления, обеспечивает подготовку должностных регламентов государственных гражданских служащих главного управления и должностных инструкций

работников главного управления, замещающих должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы края (далее – работники главного управления);

5) подписывает письма, документы и материалы по вопросам, входящим в компетенцию главного управления;

6) подписывает уведомления гражданам, направившим обращения, о переадресации их обращений;

7) представляет заместителю Председателя Правительства края – главе администрации Губернатора и Правительства края предложения о назначении на должность и об освобождении от должности, о поощрении государственных гражданских служащих главного управления и работников главного управления и наложении на них взысканий;

8) представляет Губернатору края, заместителю Председателя Правительства края – главе администрации Губернатора и Правительства края предложения по вопросам структуры и штатной численности главного управления.

5.3. В период временного отсутствия начальника главного управления его полномочия исполняет государственный гражданский служащий главного управления категории "руководители" в соответствии с распоряжением Губернатора края.

5.4. В структуру главного управления входят:

- 1) отдел по работе с обращениями и приему граждан;
- 2) отдел мониторинга и анализа обращений граждан;
- 3) отдел по организации работы с контрольными документами;
- 4) отдел по работе с интерактивными ресурсами.

5.5. Государственные гражданские служащие главного управления и работники главного управления осуществляют свою деятельность в соответствии с действующим законодательством о государственной гражданской службе, трудовым законодательством, настоящим Положением, должностными регламентами и должностными инструкциями.

5.6. Назначение на должность и освобождение от должности государственных гражданских служащих главного управления, работников главного управления осуществляются в порядке, установленном действующим законодательством о государственной гражданской службе и трудовым законодательством.

5.7. Главное управление имеет простую круглую печать и штамп со своим наименованием.
