



## РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА КАМЧАТСКОГО КРАЯ

01.07.2022 № 404-Р

г. Петропавловск-Камчатский

В целях оптимизации работы с обращениями граждан, а также совершенствования сервиса «Единая электронная приемная» официального сайта исполнительных органов Камчатского края

Внести в распоряжение Губернатора Камчатского края от 18.12.2020 № 1194-р следующие изменения:

- 1) в наименовании слова «государственной власти» исключить;
- 2) распорядительную часть изложить в следующей редакции:

«1. Определить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах Камчатского края (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Установить, что положения Порядка в части организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в форме электронного документа посредством заполнения специальной формы сервиса «Единая Электронная приемная», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.kamgov.ru/question](http://www.kamgov.ru/question), распространяются на Уполномоченного по правам человека в Камчатском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Камчатском крае, Уполномоченного по правам коренных малочисленных народов в Камчатском крае, Уполномоченного при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей.

3. Определить для исполнительных органов Камчатского края Единый день приема граждан – второй четверг каждого месяца.

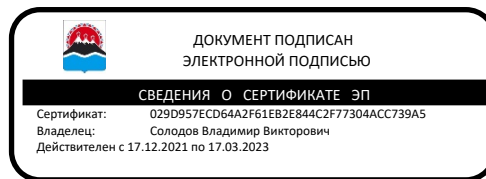
4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае принять аналогичные правовые акты по вопросам организации работы по рассмотрению обращений граждан.

5. Рекомендовать Главе Петропавловск-Камчатского городского округа, Уполномоченному по правам человека в Камчатском крае, Уполномоченному по правам ребенка в Камчатском крае, Уполномоченному по правам коренных малочисленных народов в Камчатском крае, Уполномоченному при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей проекты ответов на обращения граждан оформлять на бланках, аналогичных бланкам установленного образца, согласно приложению 4 к Порядку, определенному настоящим распоряжением.

6. Рекомендовать Главе Петропавловск-Камчатского городского округа ежемесячно проводить личный прием граждан в помещении Единой приемной граждан Правительства Камчатского края.

7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Первого вице-губернатора Камчатского края Нехаева С.В.»;

2) приложение изложить в редакции согласно приложению, к настоящему распоряжению.



В.В. Солодов

Приложение к распоряжению  
Губернатора Камчатского края  
от 01.07.2022 № 404-Р

«Приложение к распоряжению  
Губернатора Камчатского края от  
18.12.2020 № 1194-Р

Порядок  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах  
Камчатского края

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет требования к организации в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах Камчатского края работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан (далее – обращения граждан), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации, или законодательством Российской Федерации, принятию по ним решений и направлению ответов в установленные сроки.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 5) постановлением Губернатора Камчатского края от 18.11.2019 № 82 «Об утверждении Регламента Правительства Камчатского края»;
- 6) распоряжением Правительства Камчатского края от 12.11.2018 № 460-РП об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Камчатского края;
- 7) настоящим Порядком.

3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения граждан, обращения граждан в письменной форме, обращения граждан в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением обращений граждан, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами.

4. Должностные лица Правительства Камчатского края и иных исполнительных органов Камчатского края (далее – должностные лица) несут

ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. При рассмотрении обращений граждан должностные лица:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения гражданина документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в частях 27–34 настоящего Порядка;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение другой государственной орган, орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (далее – перенаправление обращения гражданина).

6. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

1) письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов, либо перенаправление обращения гражданина с уведомлением гражданина о перенаправлении его обращения, либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения его обращения по существу поставленных вопросов;

2) устный ответ в ходе личного приема на все поставленные вопросы в устной форме с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

7. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора Камчатского края, Правительства Камчатского края, Администрации Губернатора Камчатского края, а также по организации личного приема граждан Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства Камчатского края, Руководителем Администрации Губернатора Камчатского края, вице-губернаторами Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края осуществляется управлением по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Камчатского края (далее – Управление).

8. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в исполнительные органы Камчатского края, а также по организации личного приема граждан руководителем исполнительного органа Камчатского края либо уполномоченным им должностным лицом (за исключением Администрации Губернатора Камчатского края) осуществляется работником, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующем органе.

9. Почтовый адрес Губернатора Камчатского края и Правительства

Камчатского края для доставки письменных обращений граждан: 683040, г.Петропавловск-Камчатский, пл. Ленина, д. 1.

Прием письменных обращений, доставленных гражданами лично, также осуществляется в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края по адресу: 683040, г. Петропавловск-Камчатский, пл. Ленина, д. 1.

10. График (режим) работы Единой приемной граждан Правительства Камчатского края:

понедельник – четверг	– 9 часов 00 минут – 17 часов 15 минут;
пятница	– 9 часов 00 минут – 16 часов 00 минут;
предпраздничные дни	– 9 часов 00 минут – 16 часов 00 минут;
суббота и воскресенье	– выходные дни;
перерыв	– 12 часов 00 минут – 12 часов 45 минут.

11. Обращения могут направляться гражданами в форме электронного документа посредством заполнения специальной формы сервиса «Единая Электронная приемная», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.kamgov.ru/question](http://www.kamgov.ru/question) (далее – Электронная приемная).

Организация рассмотрения обращений граждан, поступивших через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и передается в отделение документационного обеспечения и архива управления делами Администрации Губернатора Камчатского края (далее – отделение) для дальнейшей обработки.

12. Факсимильные письменные обращения граждан принимаются по телефону: +7 (4152) 42-13-20.

Телефон Управления для справок: +7 (4152) 41-22-15.

13. Сведения о месте нахождения, телефонных номерах и почтовых адресах Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края, иных исполнительных органов Камчатского края, адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещаются на официальном сайте исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет» ([www.kamgov.ru](http://www.kamgov.ru)).

14. Визуальная информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края, а также на официальном сайте исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет» ([www.kamgov.ru](http://www.kamgov.ru)).

15. На информационном стенде в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края размещается следующая обязательная информация:

- 1) режим работы Управления;
- 2) требования к письменным обращениям граждан;
- 3) график личного приема граждан Первым вице-губернатором Камчатского края, Руководителем Администрации Губернатора Камчатского края, Председателем Правительства Камчатского края, вице-губернаторами Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края (далее – члены Правительства Камчатского края);

- 4) почтовый адрес Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края;

5) выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

16. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником Управления в рабочие дни с понедельника по четверг с 9 часов 00 минут до 17 часов 15 минут, в пятницу и предпраздничные дни с 9 часов 00 минут до 16 часов 00 минут по телефону +7 (4152) 41-22-15 и включает предоставление информации о (об):

- 1) местонахождении и графике работы Правительства Камчатского края;
- 2) справочных телефонах и почтовых адресах исполнительных органов Камчатского края;
- 3) адресе официального сайта исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет», адресе Электронной приемной;
- 4) порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием информационных систем.

17. Регистрация обращения гражданина осуществляется в срок до трех рабочих дней со дня его поступления в адрес Губернатора Камчатского края, Правительства Камчатского края или иного исполнительного органа Камчатского края.

В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничному или выходному дню, регистрация обращения производится впервые рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

18. Обращения граждан рассматриваются Губернатором Камчатского края, членами Правительства Камчатского края в течение двадцати пяти календарных дней со дня их регистрации в Управлении, если Губернатором Камчатского края, членами Правительства Камчатского края не установлен более короткий срок рассмотрения.

Обращения граждан, поступившие напрямую в исполнительный орган Камчатского края, также рассматриваются в течение двадцати пяти календарных дней со дня их регистрации в исполнительном органе Камчатского края.

Обращения граждан, поступившие Губернатору Камчатского края и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение двадцати календарных дней со дня их регистрации в Управлении.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение двадцати календарных дней со дня их регистрации в Управлении.

Если по обращению гражданина, поступившему Губернатору Камчатского края или в Правительство Камчатского края, не были установлены контрольные сроки рассмотрения, и обращение гражданина направлено для рассмотрения в исполнительный орган Камчатского края без направления гражданину уведомления о направлении обращения в другой орган, то сроки рассмотрения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Управлении.

Если окончание срока рассмотрения обращения гражданина приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения гражданина считается рабочий день, предшествующий выходному или нерабочему праздничному дню.



19. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения гражданина, в иной государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен должностным лицом, давшим поручение о рассмотрении обращения, но не более чем на тридцать календарных дней. При этом ответственным исполнителем направляется письменный ответ о продлении срока рассмотрения обращения гражданину и в Управление.

20. Обращения граждан, адресованные Губернатору Камчатского края или Правительству Камчатского края, направляются Управлением для рассмотрения по компетенции членам Правительства Камчатского края в соответствии с распределением основных обязанностей между ними, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Губернатора Камчатского края, Правительства Камчатского края, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

21. Члены Правительства Камчатского края в течение двух календарных дней со дня регистрации обращений граждан в Управлении направляют их для рассмотрения по существу в курируемые исполнительные органы Камчатского края в соответствии с их компетенцией.

Первый вице-губернатор Камчатского края вправе направить обращение гражданина для рассмотрения по существу в любой исполнительный орган Камчатского края с учетом компетенции исполнительного органа Камчатского края.

22. По направленному органом государственной власти или должностным лицом запросу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, срок подготовки информации ответственным исполнителем не должен превышать пятнадцати календарных дней со дня получения запроса.

23. В случае, если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае или должностных лиц, копия обращения гражданина в течение семи календарных дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

24. Письменное обращение гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Камчатского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 30 настоящего Порядка.

25. Обращения граждан, направленные на рассмотрение федеральными органами государственной власти в адрес Губернатора Камчатского края или Правительства Камчатского края с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные федеральными органами

государственной власти, или в сроки, установленные Губернатором Камчатского края, членами Правительства Камчатского края. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение двадцати пяти календарных дней со дня их регистрации в Управлении.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

26. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и регистрация обращений граждан;
- 2) рассмотрение обращений граждан;
- 3) подготовка ответов на обращения граждан;
- 4) направление ответов на обращения граждан.

27. В случае, если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, на который должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

28. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи календарных дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

29. При получении письменного обращения гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

30. В случае, если текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы Камчатского края, органы местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае или члену Правительства Камчатского края в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

31. В случае, если текст письменного обращения гражданина не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.



32. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется письменно ответственным исполнителем не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения гражданина принимается Губернатором Камчатского края, членами Правительства Камчатского края на основании предложения начальника Управления или ответственного исполнителя.

33. В случае поступления письменного обращения гражданина, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

34. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

35. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Управления в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края в соответствии с частью 10 настоящего Порядка.

36. Обращения граждан, поступившие в Управление по факсу, принимаются и регистрируются работниками Управления.

Корреспонденция, поступившая в Управление по факсу и не относящаяся к обращениям граждан, передается в отделение для дальнейшей обработки.

37. Обращения граждан, поступившие Губернатору Камчатского края и в Правительство Камчатского края с пометкой «Лично», направляются на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

38. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием государственной информационной системы Камчатского края «Единая система электронного документооборота Камчатского края» (далее – система «Дело») с учетом особенностей работы с обращениями граждан в системе «Дело», приведенных в приложении 1 к настоящему Порядку.

39. Работники Управления, а также работники, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах, обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество (отчество – при наличии)

гражданина, адрес автора обращения, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные гражданином вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной карточке системы «Дело».

40. На лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации обращения гражданина и регистрационным номером, который присваивается в системе «Дело» в установленном порядке.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения гражданина, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращениями граждан в течение установленных сроков.

41. Информация о поступившем обращении гражданина вносится в регистрационную карточку системы «Дело». При этом в обязательном порядке вносится следующая информация:

- 1) дата поступления обращения гражданина;
- 2) фамилия, имя, отчество гражданина (отчество – при наличии);
- 3) личное (с указанием пола автора) обращение гражданина/коллективное обращение граждан;
- 4) регион/район проживания гражданина;
- 5) льготный/социальный статус гражданина;
- 6) почтовый адрес гражданина и (или) адрес электронной почты;
- 7) канал поступления обращения гражданина (почта, электронная почта, принято в Управлении, курьер или иные каналы поступления);
- 8) состав документа (количество страниц);
- 9) реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- 10) краткое содержание обращения гражданина;
- 11) рубрика (в соответствии с «Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций – 2018»);
- 12) вид обращения гражданина (заявление, предложение или жалоба – понятия применяются в том же значении, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
- 13) кратность обращения гражданина (первичное, повторное, многократное);
- 14) форма обращения гражданина (письменное, в форме электронного документа, устное).

42. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники Управления, а также работники, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

43. Если обращение граждан подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения граждан вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективными являются также бесфамильные обращения граждан, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

44. Решение о направлении обращения гражданина, поступившего в адрес Губернатора Камчатского края или Правительства Камчатского края, на рассмотрение по компетенции принимается Управлением исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано в соответствии с распределением основных обязанностей между членами Правительства Камчатского края.

45. Проекты поручений членов Правительства Камчатского края вносятся в систему «Дело» их советниками (помощниками) или иными должностными лицами Администрации Губернатора Камчатского края, обеспечивающими содействие члену Правительства Камчатского края (далее – советники (помощники), согласуются начальником Управления. После того, как поручение утверждено членом Правительства, оно ставится на контроль в Управлении.

46. Поручения руководителей исполнительных органов Камчатского края вносятся в систему «Дело» и ставятся на контроль в соответствующих органах.

47. Сопроводительные письма к обращениям граждан, поступившим в адрес Губернатора Камчатского края, Правительства Камчатского края, Администрации Губернатора Камчатского края, перенаправляемым в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, подписываются начальником Управления.

48. В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию органа, в который оно поступило, такое обращение в течение семи календарных дней со дня его регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом гражданина.

49. Если гражданин ранее обращался в исполнительные органы Камчатского края и не удовлетворен принятым решением, обращение передается Управлением для рассмотрения членам Правительства Камчатского края в соответствии с распределением основных обязанностей.

50. Обращения граждан, поступившие в Правительство Камчатского края из федеральных органов государственной власти Российской Федерации, в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Губернатору Камчатского края, членам Правительства Камчатского края, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращений.

51. В ответе в федеральные органы государственной власти Российской Федерации должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

52. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти Российской Федерации только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

53. В случае перенаправления ответственным исполнителем обращения гражданина, стоящего на контроле в Управлении, от одного исполнительного органа Камчатского края или должностного лица другому исполнительному органу Камчатского края или должностному лицу в системе «Дело», в регистрационной карточке проекта документа о перенаправлении (далее – РКПД) указываются

следующие адресаты – исполнительный орган Камчатского края или должностное лицо и Управление. После этого работником Управления в системе «Дело» меняется исполнитель.

54. В случае, если проект ответа на обращение гражданина, зарегистрированное в Управлении, готовится за подписью должностного лица, давшего поручение по обращению, то проект ответа готовится ответственным исполнителем не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения. Содержание проекта ответа должно быть завизировано руководителем исполнительного органа Камчатского края, начальником Управления, советником (помощником) должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения.

55. В случае, если проект ответа на обращение гражданина, зарегистрированное в Управлении, готовится за подписью Председателя Правительства Камчатского края, то должностные лица, согласовывающие проект ответа, указываются в следующей последовательности:

- 1) руководитель исполнительного органа Камчатского края – разработчик проекта письма;
- 2) руководители исполнительных органов Камчатского края, руководители структурных подразделений Администрации Губернатора Камчатского края, к компетенции которых относятся вопросы;
- 3) начальник Управления;
- 4) заместитель Председателя Правительства Камчатского края по координируемому направлению;
- 5) Первый вице-губернатор Камчатского края;
- 6) советник (помощник) Председателя Правительства Камчатского края.

56. При направлении проекта ответа на визирование должностным лицам, указанным в части 55 настоящего Порядка, ответственный исполнитель выбирает тип согласования «Всем сразу».

57. Проект ответа направляется ответственным исполнителем на подпись после визирования советником (помощником) Председателя Правительства Камчатского края.

58. Согласование проектов ответов Председателя Правительства Камчатского края осуществляется в течение одного рабочего дня со дня поступления РКПД на согласование.

59. В случае, если обращение гражданина переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам Камчатского края, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения не позднее пяти календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения.

60. Обращение гражданина, направленное в Правительство Камчатского края депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенатором Российской Федерации, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому адресовано сопроводительное письмо депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенатора

Российской Федерации.

Ответ на такое обращение гражданина дается должностным лицом не позднее двадцати календарных дней со дня его регистрации в Управлении. Сопроводительное письмо на обращение гражданина депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается тем должностным лицом, которому поступило обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

61. Обращение гражданина, направленное в адрес Правительства Камчатского края депутатом Законодательного Собрания Камчатского края, по вопросам, входящим в компетенцию Правительства Камчатского края и его должностных лиц, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому оно адресовано.

Ответ на такое обращение гражданина дается должностным лицом не позднее двадцати календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении и подписывается тем должностным лицом, которому поступило обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

В случае, если обращение гражданина направлено депутатом Законодательного Собрания Камчатского края в адрес Губернатора Камчатского края, то ответ на обращение подписывается тем должностным лицом, которому Губернатор Камчатского края поручил рассмотрение данного обращения.

62. В случае, если обращение гражданина направлено не по компетенции, то оно подлежит перенаправлению по компетенции в системе «Дело» не позднее двух календарных дней со дня получения обращения с обязательным информированием Управления.

63. В случае получения запроса информации исполнительного органа Камчатского края, органа местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, должностные лица Правительства Камчатского края обязаны в течение пятнадцати календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

64. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и гражданин проинформирован о результатах рассмотрения.

В ответе должны быть определены конкретные сроки решения поставленного вопроса. Если решить вопрос, поставленный гражданином в обращении, не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать разъяснения о невозможности положительного решения вопроса со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения поставленного вопроса.

Проекты ответов на обращение граждан оформляются на соответствующих бланках установленного образца согласно приложению 4 к настоящему Порядку.

65. Ответ на обращение гражданина, подписанный руководителем исполнительного органа Камчатского края, направляется в системе «Дело» должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения, для



утверждения содержания ответа. После утверждения ответ на обращение гражданина регистрируется в исполнительном органе Камчатского края, направляется гражданину и в Управление.

Если ответ на обращение гражданина не отвечает требованиям, установленным частью 64 настоящего Порядка, должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, ответ на обращение не утверждает и такой ответ направляется в исполнительный орган Камчатского края на доработку.

66. В случае, если поручение по рассмотрению обращения гражданина дано Руководителем Администрации Губернатора Камчатского края, то проект ответа готовится ответственным исполнителем не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения. Содержание ответа должно быть завизировано руководителем структурного подразделения Администрации Губернатора Камчатского края, начальником Управления.

67. Ответ на обращение гражданина, затрагивающее интересы неопределенного круга лиц, в частности, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства на официальном сайте исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет».

В ответ на такое обращение гражданину в течение семи календарных дней ответственным исполнителем направляется ссылка на страницу официального сайта исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет».

68. К ответу прилагаются подлинники документов, которые поступили с обращением гражданина, при наличии в обращении просьбы об их возврате. Если в обращении гражданина не содержится указанная просьба, документы остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в архиве вместе с копиями отправленных гражданину документов.

69. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в соответствии с частью 19 настоящего Порядка, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, направляет гражданину письменный ответ о продлении срока рассмотрения обращения.

Копия ответа гражданину о продлении срока рассмотрения обращения представляется ответственным исполнителем в Управление для изменения контрольных сроков.

70. Если на обращение гражданина дается письменный ответ, содержащий промежуточный срок решения вопроса, то в тексте ответа указывается срок окончательного решения вопроса по обращению.

71. В случае, если контроль за рассмотрением обращения гражданина установлен федеральным органом государственной власти Российской Федерации, то ответственный исполнитель не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, направляет в данный орган копию уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения для изменения контрольных сроков.

72. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Управлением.

Организация делопроизводства по исполнению поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется советниками (помощниками) членов Правительства Камчатского края в соответствии с требованиями Типовой инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Камчатского края.

73. В случае, если в ответе на обращение ответственным исполнителем указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения гражданина, вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль. При принятии решения о дополнительном контроле Управление ставит такое обращение на дополнительный контроль, возвращает обращение ответственному исполнителю для доработки и подготовки дополнительного ответа на обращение.

74. При поступлении в Управление ответа на обращение гражданина работник Управления снимает обращение с контроля, при этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в системе «Дело» проставляются необходимые отметки о результате рассмотрения. На бумажной копии ответа на обращение проставляется дата снятия обращения гражданина с контроля и подпись работника Управления.

75. Итоговое оформление дела по обращению гражданина для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Типовой инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Камчатского края.

76. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Камчатского края

77. На рассмотрение Губернатору Камчатского края передаются обращения граждан, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами Правительства Камчатского края и иных исполнительных органов Камчатского края, а также обращения граждан, направленные депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторами Российской Федерации в адрес Губернатора Камчатского края.

78. Обращения граждан, подлежащие передаче на рассмотрение Губернатору Камчатского края, определяются непосредственно начальником Управления совместно с начальником Управления секретариата Администрации Губернатора Камчатского края.

79. Для принятия решения о передаче обращения гражданина на рассмотрение Губернатору Камчатского края начальником Управления может направляться запрос в исполнительные органы Камчатского края или органы местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае о предоставлении информации по существу вопросов, поставленных в обращении.

Ответ на такой запрос представляется в течение двух календарных дней со дня

поступления запроса в исполнительные органы Камчатского края.

80. Проект поручения Губернатора Камчатского края по обращению гражданина вносится в систему «Дело» начальником Управления секретариата Администрации Губернатора Камчатского края, согласуется начальником Управления. После утверждения Губернатором Камчатского края поручение ставится на контроль в Управлении.

81. Срок рассмотрения обращений граждан по поручению Губернатора Камчатского края – не более двадцати календарных дней со дня их регистрации в Управлении, если Губернатором Камчатского края не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

82. Срок исполнения поручения Губернатора Камчатского края по рассмотрению обращения гражданина, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Камчатского края или проекта ответа на обращение за подписью Губернатора Камчатского края, может быть продлен Губернатором Камчатского края в соответствии со сроками, установленными федеральным законодательством.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения Губернатора Камчатского края по обращению гражданина направляется в адрес Губернатора Камчатского края ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

83. Срок исполнения поручений Губернатора Камчатского края по обращениям граждан, не требующим доклада на имя Губернатора Камчатского края или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Камчатского края, может быть продлен начальником Управления.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес начальника Управления ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

84. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Камчатского края, необходимо провести встречу (связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения порядка и сроков рассмотрения обращения. При этом, если в поручении Губернатора Камчатского края содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением Губернатора Камчатского края по результатам рассмотрения обращения гражданина необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Камчатского края, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (составлен телефонный разговор) с гражданином.

85. В ответе на обращение гражданина указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Камчатского края.

Ответ на обращение гражданина, в том числе письменный ответ гражданину о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

86. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Камчатского края, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направляемые на подпись Губернатору Камчатского края, подлежат обязательному

согласованию (визированию).

87. Должностные лица, согласовывающие проект ответа Губернатора Камчатского края, указываются в следующей последовательности:

- 1) руководитель исполнительного органа Камчатского края – разработчик проекта письма;
- 2) руководители исполнительных органов Камчатского края, руководители структурных подразделений Администрации Губернатора Камчатского края, к компетенции которых относятся вопросы;
- 3) начальник Управления;
- 4) заместитель Председателя Правительства Камчатского края по координируемому направлению;
- 5) Председатель Правительства Камчатского края;
- 6) Первый вице-губернатор Камчатского края;
- 7) начальник Управления секретариата Администрации Губернатора Камчатского края.

88. При направлении проекта ответа на визирование должностным лицам, указанным в части 87 настоящего Порядка, ответственный исполнитель выбирает тип согласования «Всем сразу».

89. Проект ответа направляется ответственным исполнителем на подпись после визирования начальником Управления секретариата Администрации Губернатора Камчатского края.

90. Согласование проектов ответов Губернатора Камчатского края осуществляется в течение одного рабочего дня со дня поступления РКПД на согласование.

91. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Камчатского края, находятся на контроле в Управлении.

В случае, если в ответе на обращение гражданина ответственным исполнителем указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль до полного решения вопроса.

92. Поручения, данные Губернатором Камчатского края во время приема граждан в ходе его рабочих поездок в муниципальные образования в Камчатском крае, оформляются Главным контрольным управлением Администрации Губернатора Камчатского края в перечень поручений по результатам рабочих поездок и ставятся на контроль.

Письменные обращения граждан, переданные Губернатору Камчатского края в ходе его рабочих поездок, передаются в Управление для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

Устные обращения, озвученные гражданами Губернатору Камчатского края во время встреч с ним в ходе его рабочих поездок, фиксируются помощником Губернатора Камчатского края по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку и в течение одного рабочего дня со дня их получения передаются в Управление для регистрации и направления на рассмотрение по компетенции.

93. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению Губернатора Камчатского края, на которые гражданам даны ответы, повторно на рассмотрение Губернатору Камчатского края не передаются. Данные

обращения регистрируются и направляются для рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

#### 5. Личный прием граждан Губернатором Камчатского края и членами Правительства Камчатского края

94. Личные приемы граждан (включая личные приемы граждан в ходе выездных встреч с населением в муниципальных образованиях в Камчатском крае) проводятся членами Правительства Камчатского края, руководителями исполнительных органов по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители исполнительных органов Камчатского края, главы муниципальных образований в Камчатском крае, иные должностные лица.

95. Решение о проведении личного приема по письменной или устной просьбе гражданина принимается Управлением с учетом компетенции в соответствии с распределением основных обязанностей между членами Правительства Камчатского края. При этом поручение о проведении личного приема может быть дано руководителю исполнительного органа Камчатского края, главе муниципального образования в Камчатском крае, в компетенцию которых входит рассмотрение изложенного в обращении вопроса.

96. Предварительная запись на личный прием к членам Правительства Камчатского края осуществляется работниками Управления в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края.

Запись на личный прием осуществляется в соответствии с распределением обязанностей между указанными должностными лицами согласно содержанию обращения.

Предварительная запись на личный прием граждан завершается за три рабочих дня до дня проведения личного приема.

97. Организация проведения личного приема граждан членами Правительства Камчатского края обеспечивается советниками (помощниками) членов Правительства Камчатского края.

При подготовке к личному приему советники (помощники) членов Правительства Камчатского края, заблаговременно запрашивают необходимую для рассмотрения обращений граждан информацию в исполнительных органах Камчатского края и органах местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, а также, при необходимости, приглашают на личный прием представителей вышеуказанных органов, оповещают граждан, записанных на личный прием, о времени и месте его проведения.

98. Личный прием осуществляется при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

99. Во время проведения личного приема принимаются обращения, изложенные гражданами устно, либо в письменной форме.

100. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки,



ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

101. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также о том, откуда гражданин получит ответ на обращение, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке обращение гражданина может быть рассмотрено, по существу.

102. По итогам личного приема, поручения, озвученные в ходе его проведения, вносятся в регистрационную карточку системы «Дело» советником (помощником) члена Правительства Камчатского края, проводившего прием.

103. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на должностное лицо, проводившее личный прием.

104. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

105. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личных приемов (включая личные приемы граждан в ходе выездных встреч с населением в муниципальных образованиях в Камчатском крае), подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

106. В случае, если карточка личного приема, поступившая в Управление для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит сути вопроса или сведений, необходимых для регистрации обращения, к карточке не приложено письменное заявление гражданина (при наличии), она возвращается начальником Управления советнику (помощнику) члена Правительства Камчатского края, проводившего личный прием граждан, для оформления в установленном порядке.

107. Информация о времени и порядке проведения личных приемов доводится до сведения граждан через средства массовой информации, смс-информирование, а также размещается на официальном сайте исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет» и на информационном стенде в помещении Единой приемной граждан Правительства Камчатского края.

108. Личный прием граждан Губернатором Камчатского края проводится в помещении Единой приемной граждан Правительства Камчатского края, а также во время его рабочих поездок в муниципальные образования в Камчатском крае.

109. Личный прием граждан членами Правительства Камчатского края проводится в соответствии с графиком, утверждаемым Первым вице-губернатором Камчатского края, в помещении Единой приемной граждан Правительства Камчатского края.

110. Личный прием граждан руководителями исполнительных органов Камчатского края проводится два раза в месяц с обеспечением возможности предварительной записи граждан на личный прием, как дополнительной гарантии прав граждан на обращение:

1) в помещении Единой приемной граждан Правительства Камчатского края по графику, который формируется Управлением ежеквартально, по согласованию с руководителями исполнительных органов Камчатского края, и утверждается Первым вице-губернатором Камчатского края;

2) в единый день приема граждан с 14 часов 00 минут до 17 часов 00 минут в установленных для приема местах.

111. Выездные встречи с населением и личные приемы граждан в муниципальных образованиях в Камчатском крае проводятся членами Правительства Камчатского края в соответствии с графиком, утверждаемым Первым вице-губернатором Камчатского края.

По итогам личного приема граждан в ходе выездных встреч с населением в муниципальных образованиях в Камчатском крае советником (помощником) члена Правительства Камчатского края, проводившего прием граждан, оформляются карточки личного приема, и в течение двух рабочих дней после возвращения из поездки передаются в Управление для регистрации и направления по компетенции.

112. Выездные встречи с населением и личные приемы граждан в муниципальных образованиях в Камчатском крае проводятся руководителями исполнительных органов Камчатского края ежемесячно, в соответствии с графиком, утверждаемым Первым вице-губернатором Камчатского края на основании анализа обращений граждан, поступивших Губернатору Камчатского края, проведенного исполнительными органами Камчатского края.

113. Личные приемы граждан в муниципальных образованиях в Камчатском крае при необходимости проводятся в онлайн формате.

Решение о проведении встречи с населением и личных приемов граждан в муниципальных образованиях в Камчатском крае в онлайн формате принимает заместитель Председателя Правительства Камчатского края, координирующий деятельность Министерства по делам местного самоуправления и развитию Корякского округа Камчатского края, при согласовании командировок руководителям исполнительных органов Камчатского края.

114. Личные приемы граждан в онлайн формате проводятся:

1) посредством информационно-аналитической системы «Камчатка в порядке» в сети «Интернет» по адресу [www.vporyadke41.ru](http://www.vporyadke41.ru);

2) в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края.

115. Члены Правительства Камчатского края, руководители исполнительных органов Камчатского края проводят личные приемы граждан в онлайн формате по заявкам граждан, поступившим в информационно-аналитическую систему «Камчатка в порядке», на официальный сайт исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет».

116. День и время проведения личного приема должны быть назначены в течение одного рабочего дня со дня поступления заявки. Заявка гражданина подлежит отклонению в случае, если вопрос ранее был рассмотрен и решен.

117. По итогам проведения личных приемов граждан в онлайн формате поручения, озвученные в ходе проведения приемов, вносятся в регистрационную карточку системы «Дело» советником (помощником) члена Правительства Камчатского края, проводившего прием.

118. Дальнейшая работа по обращениям граждан, озвученным в ходе личных приемов граждан в онлайн формате, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

119. По решению Первого вице-губернатора Камчатского края на основании информации Руководителя Администрации Губернатора Камчатского

края, содержащей анализ обращений граждан, поступивших Губернатору Камчатского края и в Правительство Камчатского края, проводятся личные приемы граждан по тематическим вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

120. Личные приемы граждан по тематическим вопросам проводятся членами Правительства Камчатского края и руководителями исполнительных органов Камчатского края в помещении Единой приемной граждан Правительства Камчатского края, в муниципальных образованиях в Камчатском крае.

## 6. Контроль за рассмотрением обращений

121. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

122. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется членами Правительства Камчатского края, начальником Управления, а также руководителями исполнительных органов Камчатского края, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

123. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и поручений по итогам личных приемов членами Правительства Камчатского края осуществляется Управлением, которое еженедельно направляет ответственным исполнителям, на контроле у которых находятся обращения граждан, информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь календарных дней.

124. Управлением на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения граждан по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений граждан на контроль производится с целью устранения недостатков в работе исполнительных органов Камчатского края и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, получения материалов для аналитических записок, выявления ранее принимавшихся мер в случае направления гражданами повторных обращений.

125. Управлением в обязательном порядке ставится на контроль рассмотрение коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан, а также обращений граждан, поступивших:

- 1) из федеральных органов государственной власти Российской Федерации и поставленных ими на контроль;
- 2) в ходе рабочих поездок и встреч Губернатора Камчатского края с гражданами.

126. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- 1) постановку на контроль поручений Губернатора Камчатского края по рассмотрению обращений граждан;
- 2) контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;
- 3) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

5) снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

127. Обращение гражданина снимается с контроля, если рассмотрены все содержащиеся в нем вопросы и дан письменный ответ на обращение.

128. Содержание поступивших обращений граждан, результаты их рассмотрения и принятые по обращениям меры анализируются Управлением и исполнительными органами Камчатского края.

129. По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях граждан, Управление представляет Губернатору Камчатского края:

1) периодические – ежеквартальные и годовые информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

2) оперативные информационные обзоры обращений граждан и вопросов, содержащихся в обращениях граждан, по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования.

130. Периодические обзоры по обращениям граждан, информация о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по обращениям мерах ежеквартально размещаются Управлением и исполнительными органами Камчатского края на официальном сайте исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет».

131. Руководители исполнительных органов Камчатского края ежемесячно, до 2 числа месяца, следующего за отчетным, по результатам проведения личных приемов граждан направляют в Управление отчет о приемах, проведенных руководителями исполнительных органов Камчатского края, по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

132. Управлением раз в полугодие проводятся проверки в исполнительных органах Камчатского края по соблюдению требований настоящего Порядка. План проверок на соответствующий год утверждается Первым вице-губернатором Камчатского края.

По результатам проведенных проверок Управлением направляется информация Губернатору Камчатского края, копия информации – в прокуратуру Камчатского края.

Приложение 1 к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах Камчатского края

Особенности работы с обращениями граждан в государственной информационной системе Камчатского края «Единая система электронного документооборота Камчатского края»

1. Виды документов, связанные с обращением граждан в государственной информационной системе Камчатского края «Единая система электронного документооборота Камчатского края»

1. Для регистрации поступивших обращений граждан в государственной информационной системе Камчатского края «Единая система электронного документооборота Камчатского края» (далее – система «Дело») используется регистрационная карточка (далее – РК), имеющая вид «Обращения граждан». РК обращений граждан и переписки по ним должны иметь гриф доступа «Обращения граждан».

2. Обращения граждан, направленные в адрес Губернатора Камчатского края или должностных лиц Правительства Камчатского края, регистрируются в Управлении по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Камчатского края.

3. Обращения граждан, адресованные в иные исполнительные органы Камчатского края, регистрируются работником, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующем исполнительном органе Камчатского края.

4. Все обращения граждан, зарегистрированные в системе «Дело», ставятся на контроль со сроком исполнения, зависящим от типа обращения.

2. Особенности работы с РК «Обращения граждан»

5. В РК обязательно должен быть установлен гриф доступа «Обращения граждан» (присваивается автоматически при создании РК). Корреспондента необходимо выбирать из справочника «Граждане», остальные реквизиты аналогичны реквизитам РК «Входящие».

6. В поле «Содержание» вносится краткое описание сути обращения гражданина. Для обращений граждан, подписанных несколькими авторами, устанавливается признак «Коллективное», при этом в поле «Корреспондент»



могут быть внесены либо все заявители, либо некоторые из них. Для информации существует отметка в поле «Ответ» у корреспондента, которому будет даваться ответ. Для анонимных обращений ставится отметка в одноименном поле, при этом корреспондента необходимо заполнять как «Анонимное». Поле «Статус заявителя» – множественный реквизит, заполняется из справочника выбором одного из элементов «Льготный статус» и одного из «Социальное положение».

7. В РК «Обращения граждан» обязательно требуется заполнить поле «Рубрики», для каждого вопроса в обращении выбрать код вопроса из «Тематического классификатора обращений и запросов граждан и организаций – 2018».

8. Для обращений граждан, поступивших с сопроводительным письмом из «внешних организаций», заполняются сведения об этом документе.

### 3. Особенности регистрации входящей и исходящей переписки, связанной с обращениями граждан

9. Регистрация входящего документа выполняется также из РК «Обращения» с использованием функции «Регистрировать связанный документ». Наименование групп документов для исполнительных органов Камчатского края – «Входящие ответы на запросы по ОГ (Индекс подразделения)». Все входящие документы, связанные с обращением гражданина, будут иметь регистрационный номер, равный номеру обращения.

10. Для регистрации исходящей переписки по обращениям граждан используется РК, имеющая вид «Исходящие». Регистрация исходящего документа должна выполняться из РК «Обращения», с использованием функции «Регистрировать связанный проект документа». Наименование групп документов для исполнительных органов Камчатского края – «Исходящая переписка по ОГ (Индекс подразделения)». Все исходящие документы, связанные с обращением гражданина, будут иметь регистрационный номер, равный номеру обращения.

11. Если исходящий ответ готовится за подписью Губернатора Камчатского края или членов Правительства Камчатского края, то ответственный исполнитель создает связанную с РК «Обращения» регистрационную карточку проекта документа (далее – РКПД) «Исходящая переписка ОРОГ по ОГ».

12. Если по компетенции подготовка исходящего ответа передана в исполнительный орган Камчатского края за подписью руководителя исполнительного органа Камчатского края, то ответственный исполнитель создает связанную с РК «Обращения» РКПД «Исходящая переписка по ОГ (Индекс подразделения)».

### 4. Особенности учета обращений граждан, поступивших на имя Губернатора Камчатского края и членов Правительства Камчатского края

13. Для всех обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора

Камчатского края или членов Правительства Камчатского края, используется группа документов «Обращения граждан ОРОГ».

14. При регистрации авторизованных обращений граждан специалист должен проверить в справочнике граждан автора (-ов) обращения. Если гражданин уже зарегистрирован в системе, то необходимо в карточке обращения выбрать найденный элемент справочника «Граждане». Система автоматически найдет все ранее зарегистрированные обращения данного гражданина и предложит установить связку с ними. Если гражданина не найден, то необходимо зарегистрировать его в справочнике «Граждане». При регистрации в карточке заявителя необходимо заполнить полностью фамилию, имя, отчество (отчество – при наличии) гражданина; место проживания: индекс, регион, населенный пункт, адрес; сведения о телефоне, адресе электронной почты, социальном статусе. Для обращений, подписанных несколькими авторами, устанавливается признак коллективного документа, при этом в поле «Корреспондент» могут быть внесены один или несколько граждан.

15. Текст обращения гражданина и приложенные документы сканируются и прикрепляются к РК обращения. В поле «Содержание» необходимо внести краткие сведения о сути обращения. Заполнить поле «Рубрики». Для каждого вопроса в обращении выбрать код вопроса из «Тематического классификатора обращений и запросов граждан и организаций – 2018».

16. В поле РК «План» вносится срок рассмотрения обращения гражданина. По умолчанию – двадцать пять календарных дней (включая день регистрации).

17. В поле «Кому» необходимо выбрать Губернатора Камчатского края или члена Правительства Камчатского края.

18. В поле «Адресат» внести должностное лицо для направления обращения на рассмотрение, также работника Управления, проводившего регистрацию обращения гражданина.

19. После рассмотрения обращения гражданина должностным лицом в РК вносится резолюция на имя руководителя исполнительного органа для рассмотрения по компетенции. При вводе резолюции автоматически устанавливается контрольный срок, равный контрольному сроку всего документа. Автор резолюции может его сократить.

20. В целях обеспечения централизованного контроля в поле «Контролер» должно быть указано Управление. Автор резолюции может оставить документ в своем кабинете, поставив отметку в поле «Поместить в папку «На контроле» автора».

21. По резолюции Губернатора Камчатского края или членов Правительства Камчатского края обращение гражданина поступает руководителю исполнительного органа Камчатского края, который рассматривает поступивший документ, принимает решение о назначении исполнителя и вносит подчиненную резолюцию от своего имени на исполнителя.

5. Особенности работы с обращениями граждан, направляемыми по компетенции в исполнительный орган Камчатского края для подготовки ответа за подписью Губернатора Камчатского края или членов  
Правительства Камчатского края

22. Для подготовки проекта ответа ответственный исполнитель создает связанную с РК обращения РКПД «Исходящая переписка ОРОГ по ОГ». Проект ответа направляется на визирование.

23. После получения всех согласований проект ответа направляется на подписание должностному лицу – автору резолюции. Если требуется, чтобы после регистрации исходящий документ поступил ответственному исполнителю, то он должен добавить в адресаты РКПД себя, Управление и заявителя.

24. Подписанный проект ответа поступает в Управление на регистрацию. После регистрации работник в исполнительном органе Камчатского края, ответственный за работу с обращениями граждан, должен указать результат рассмотрения в разделе «Рубрики».

6. Особенности работы с обращениями граждан, направляемыми по компетенции в исполнительный орган Камчатского края для подготовки ответа за подписью руководителя исполнительного органа Камчатского края

25. При подготовке проекта ответа ответственный исполнитель создает связанную с РК «Обращения» РКПД «Исходящая переписка по ОГ (Индекс подразделения)». Выбирает для копирования реквизиты: «Рубрики» и «Корреспонденты». Во вкладке «Визы» работник, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет проект ответа на подпись руководителю исполнительного органа Камчатского края и автору первичной резолюции по обращению.

26. Во вкладке «Адресаты» должны быть внесены автор обращения (для направления ему ответа) и Управление (для снятия обращения с контроля).

27. Подписанный проект ответа направляется на регистрацию работнику, ответственному за работу с обращениями граждан в соответствующем исполнительном органе Камчатского края. При регистрации исходящего документа проставляется результат рассмотрения в разделе «Рубрики».

28. При подготовке проекта ответа гражданину по поручению Руководителя Администрации Губернатора Камчатского края, ответственный исполнитель создает связанную с РК обращения РКПД за подписью Руководителя Администрации Губернатора Камчатского края с визированием начальника структурного подразделения Администрации Губернатора Камчатского края и начальника Управления, выбирая группу документов «Исходящая переписка ОРОГ по ОГ». В адресатах ответственный исполнитель указывает свое структурное подразделение, автора резолюции и Управление. Проект ответа регистрируется в Управлении, гражданину направляется исполнителем.

29. В случае, если вопрос, указанный в обращении гражданина, не решен, то обращение может быть оставлено на дополнительном контроле. Работник Управления создает новый контрольный пункт резолюции в первичной резолюции, при этом первичная резолюция снимается с контроля, а новый пункт

направляется на исполнение руководителю исполнительного органа Камчатского края.

#### 7. Перенаправление обращений граждан, зарегистрированных в Управлении, по компетенции в другой исполнительный орган Камчатского края

30. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного исполнительного органа Камчатского края, то руководитель исполнительного органа Камчатского края принимает решение о перенаправлении обращения гражданина по компетенции. С этой целью исполнитель должен создать связанную с РК «Обращения граждан ОРОГ» РКПД исходящего документа «Исходящая переписка ОРОГ по ОГ». Регистрация исходящего документа должна выполняться из РК обращения. При создании РКПД рекомендуется скопировать основные реквизиты – «Рубрики» и «Корреспонденты», добавить текст сопроводительного документа о причине перенаправления в другой орган власти.

31. Согласование и подписание РКПД осуществляется в соответствии с должностными инструкциями и регламентами, утвержденными в исполнительном органе Камчатского края. Подписанный РКПД поступает на регистрацию работнику, ответственному за работу с обращениями граждан в исполнительном органе Камчатского края.

32. При регистрации исходящего документа в реквизите «Рубрики» необходимо установить значение «Перенаправлено по компетенции». Если при создании РКПД был установлен признак копирования для корреспондента, то в реквизит будет автоматически добавлен гражданин, иначе его необходимо добавить вручную, в реквизите «Адресаты» добавить исполнительный орган Камчатского края, в который перенаправляется обращение, Управление (для снятия с контроля), гражданина (для уведомления). После регистрации исходящего документа ответственный исполнитель вносит в РК «Обращение граждан ОРОГ» отчет об исполнении поручения о перенаправлении обращения по компетенции.

33. Получив исходящий документ о перенаправлении обращения гражданина по компетенции, работник Управления снимает с контроля первичную резолюцию и вносит в нее новый пункт резолюции на руководителя исполнительного органа Камчатского края, в который перенаправляется обращение.

#### 8. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими в исполнительный орган Камчатского края

34. Для регистрации поступивших обращений граждан необходимо выбрать группу документов «Обращения граждан (Индекс подразделения)». В поле «Корреспондент» внести гражданина. Корреспондента необходимо выбирать из справочника «Граждане», остальные реквизиты аналогичны реквизитам РК «Входящие». Текст обращения и приложенные документы сканируются и прикрепляются к РК обращения.

35. В поле «Содержание» необходимо внести краткие сведения о сути обращения гражданина. Для обращений граждан, подписанных несколькими авторами, устанавливается признак «Коллективное», при этом в поле «Корреспондент» могут быть внесены либо все граждане, либо некоторые из них. Для информации существует отметка в поле «Ответ» у корреспондента, которому будет даваться ответ. Для анонимных обращений ставится отметка в одноименном поле, при этом корреспондента необходимо заполнять как «Анонимное». Поле «Статус заявителя» – множественный реквизит, заполняется из справочника выбором одного из элементов «Льготный статус» и одного из «Социальное положение».

36. При заполнении поля «Рубрики» для каждого вопроса в обращении гражданина необходимо выбрать код вопроса из «Тематического классификатора обращений и запросов граждан и организаций – 2018». В поле РК «План» вносится срок рассмотрения обращения. По умолчанию – двадцать пять календарных дней (включая день регистрации).

37. В поле «Кому» необходимо выбрать должностное лицо исполнительного органа Камчатского края, в обязанности которого входит первичное рассмотрение обращений (далее – авторпервичной резолюции).

38. После регистрации РК «Обращения» автоматически направляется в кабинет должностного лица – автора первичной резолюции для рассмотрения и назначения ответственного исполнителя по обращению. Первичная резолюция должна быть контрольной. При вводе резолюции автоматически устанавливается контрольный срок, равный контрольному сроку всего документа. Автор резолюции может его сократить. В поле «Контролер» должен быть указан работник исполнительного органа Камчатского края, в обязанности которого входит контроль исполнения.

39. При подготовке проекта ответа ответственный исполнитель создает связанную с РК «Обращения» РКПД «Исходящая переписка по ОГ (Индекс подразделения)» и выбирает для копирования реквизиты: «Рубрики» и «Корреспонденты». Регистрация исходящего документа должна выполняться из РК обращения. Согласование и подписание проекта ответа проводится в соответствии с должностными инструкциями и регламентами, утвержденными в исполнительном органе Камчатского края.

40. Подписанный проект ответа направляется работнику, ответственному за работу с обращениями граждан, на регистрацию. При регистрации исходящего ответа указывается результат рассмотрения в разделе «Рубрики».

41. После регистрации проекта ответа необходимо открыть по связке РК «Обращения граждан (Индекс подразделения)» и снять с контроля первичную резолюцию.

42. Если обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного исполнительного органа Камчатского края, то руководитель исполнительного органа Камчатского края принимает решение о перенаправлении обращения по компетенции. С этой целью ответственный исполнитель должен создать связанную с РК «Обращения граждан (Индекс подразделения)» РКПД исходящего документа «Исходящая переписка по ОГ (Индекс подразделения)». Регистрация исходящего документа должна



выполняться из РК обращения.

43. При создании РКПД рекомендуется скопировать основные реквизиты – «Рубрики» и «Корреспонденты», добавить текст сопроводительного документа о причине перенаправления в другой исполнительный орган Камчатского края. В реквизит «Адресат» добавить исполнительный орган Камчатского края, в который перенаправляется обращение. Если исполнительный орган Камчатского края подключен к системе «Дело», то выбрать его из справочника подразделений, если не подключен – из справочника организаций.

44. Согласование и подписание проекта ответа осуществляется в соответствии с должностными инструкциями и регламентами, утвержденными в исполнительном органе Камчатского края. Подписанный РКПД поступает на регистрацию работнику, ответственному за работу с обращениями граждан в исполнительном органе Камчатского края.

45. При регистрации исходящего документа необходимо в реквизите «Рубрики» установить значение «Направлено по компетенции».

46. Если при создании РКПД был установлен признак копирования для корреспондента, то в реквизит будет автоматически добавлен заявитель, иначе его необходимо добавить вручную.

47. Если работник, ответственный за регистрацию обращений, не является контролером по первичному поручению, то в адресаты нужно добавить контролера первичного поручения для снятия поручения с контроля. Контролер первичного поручения по связке открывает РК «Обращения», снимает с контроля первичную резолюцию и добавляет в адресаты РК «Обращения» исполнительный орган Камчатского края, в который перенаправляется обращение.

#### 9. Особенности работы с обращениями граждан при взаимодействии с органами местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае

48. Органы местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае принимают и отправляют корреспонденцию по каналам системы «Дело», в том числе при работе с обращениями граждан.

49. При работе с обращениями граждан, поступившими в адрес Губернатора Камчатского края и Правительства Камчатского края посредством системы «Дело», взаимодействие исполнительных органов Камчатского края с органами местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае осуществляется в двух случаях: запрос информации компетентного органа местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае для подготовки исполнительным органом ответа на обращение гражданина; перенаправление обращения гражданина по компетенции в орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае для подготовки ответа гражданину.

50. По резолюции обращение гражданина поступает руководителю исполнительного органа Камчатского края, который рассматривает поступившее обращение и принимает решение о необходимости запроса информации от

органа местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае. В этом случае, ответственный исполнитель направляет официальный запрос на имя главы муниципального образования, в компетенции которого находится рассматриваемый вопрос, за подписью руководителя исполнительного органа Камчатского края.

51. Регистрация исходящего документа должна выполняться из РК обращения. При подготовке запроса, ответственный специалист исполнительного органа Камчатского края создает связанную с РК «Обращения» РКПД «Исходящая переписка по ОГ (Индекс подразделения)», прикладывая обращение гражданина приложением к сопроводительному письму, при этом во вкладке «Адресаты» необходимо выбрать внутреннего адресата – орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае.

52. После получения органом местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае обращения гражданина, ответственный исполнитель подготавливает ответ и посредством системы «Дело» направляет официальным письмом в исполнительный орган Камчатского края, от которого был получен запрос, используя также группу документов «Исходящая переписка по ОГ (XX)», связанную с РК запроса, где XX – код или индекс органа местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае.

53. Член Правительства Камчатского края, рассматривающее обращение (автор резолюции), может принять решение о перенаправлении его напрямую в орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае. В этом случае соответствующее решение описывается по тексту резолюции. Ответственным исполнителем по резолюции указывается Управление с указанием главы муниципального образования, куда необходимо подготовить сопроводительное письмо о рассмотрении обращения гражданина.

54. Управление готовит РКПД сопроводительного письма группы документов «Исходящая переписка ОРОГ по ОГ» за подписью начальника Управления в адрес главы муниципального образования, в отношении которого было принято решение о перенаправлении, а также в адрес гражданина – информацию о перенаправлении его обращения в соответствующий орган.

55. При направлении сопроводительного письма в орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае обращение должно являться приложением к данному письму. При регистрации исходящего документа в реквизите «Рубрики» необходимо установить значение «Перенаправлено по компетенции», во вкладке «Адресаты» необходимо выбрать внутреннего адресата – главу муниципального образования, и гражданина. Одновременно работник Управления, который готовил письмо в соответствии с поручением, снимает поручение с контроля, адресованное в Управление, и добавляет в закладке «Поручения» ответственного исполнителя – главу муниципального образования. Поручение необходимо оставить контрольным.

56. Орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае, получив обращение, готовит ответ гражданину за подписью главы муниципального образования или иного уполномоченного лица.

57. Регистрация исходящего документа (ответ на обращение гражданина) должна выполняться из РК обращения. Ответ регистрирует работник,

ответственный за работу с обращениями граждан в органе местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае, в системе «Дело», используя группу документов «Исходящая переписка ОРОГ по ОГ (XX)», где XX – код или индекс органа местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае. В РКПД ответа в разделе «Адресаты» указывается гражданин (при необходимости), Управление, автор резолюции (давший поручение по данному обращению).

58. Автор резолюции согласовывает ответ на обращение, направленный из органа местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае гражданину. В случае согласия с ответом автор резолюции дает поручение Управлению снять обращение с контроля. При наличии замечаний к ответу автор резолюции дает поручение Управлению направить обращение в орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае повторно и оставить рассмотрение обращения на дополнительном контроле.

59. Орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае самостоятельно направляет ответ гражданину посредством электронной почты или на почтовый адрес гражданина, которые были указаны в обращении, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

60. Обращение гражданина не может быть перенаправлено исполнительным органом Камчатского края по компетенции в орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае без прямого поручения автора первичной резолюции.

61. Орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае, получив обращение гражданина, подготавливает ответ гражданину за подписью главы муниципального образования или иного уполномоченного лица.

#### 10. Особенности учета обращений граждан, поступивших через сервис «Электронная приемная»

62. Гражданин формирует свое обращение в форме электронного документа посредством заполнения специальной формы сервиса «Электронная-приемная», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.kamgov.ru/question](http://www.kamgov.ru/question) (далее – Электронная приемная). Обращение гражданина передается на сервис регистрации, который выполняет создание РК «Электронная приемная» в системе «Дело».

63. РК «Электронная приемная» является технологической карточкой, на основе которой регистрируется обращение гражданина в системе «Дело». Обращение гражданина в системе «Дело» должно быть зарегистрировано в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации». РК «Электронная приемная» имеет сквозную нумерацию. Если гражданин адресовал обращение Губернатору Камчатского края или члену Правительства Камчатского края, то РК «Электронная приемная» поступает на регистрацию в картотеку в кабинете Управления, в иных случаях – в картотеку

соответствующего исполнительного органа Камчатского края.

64. Для регистрации обращения гражданина в системе «Дело» необходимо получить список РК «Электронная приемная», воспользовавшись функцией поиска. Работник, ответственный за регистрацию обращений граждан, просматривает поступившие обращения. В РК «Электронная приемная» заполняются следующие реквизиты:

«От» – дата поступления обращения гражданина;

«Корреспондент» – данные гражданина;

«Кому» – исполнительный орган Камчатского края, в который адресовано обращение гражданина;

«Адресаты» – кому будет направлено обращение гражданина на рассмотрение;

«Рубрики» – тема (темы вопросов в обращении гражданина);

«Содержание» – краткая информация о сути обращения гражданина;

«Файлы» – первый файл всегда Appeal.pdf – карточка обращения гражданина, заполненная в сети «Интернет», далее – электронные документы, приложенные гражданином.

65. Воспользовавшись кнопкой «Регистрировать связанный документ», необходимо выбрать группу документов «Обращения граждан ОРОГ» или «Обращения граждан ОГ (Индекс подразделения)», установить тип связки «Электронная приемная» и реквизиты для копирования, заполнить поле «Содержание», «Состав» – количество листов и приложений, затем проверить наличие в справочнике «Граждане» других записей от этого же гражданина.

66. Если текущее обращение гражданина является повторным для одного из обращений в списке, то необходимо установить связку только с ним – тип связки «Первичный – Повторный», либо выбрать все обращения данного гражданина и установить тип связки «Обращения одного заявителя». Далее работа с обращениями граждан организуется в соответствии с данным приложением к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах Камчатского края, утвержденному распоряжением Губернатора Камчатского края от 18.12.2020 № 1194-Р.

Приложение 2 к Порядку организации  
работы по рассмотрению обращений  
граждан в Правительстве Камчатского края  
и иных исполнительных органах  
Камчатского края

ФОРМА

Устные обращения, озвученные гражданами Губернатору Камчатского края  
во время встреч в ходе рабочих поездок

№ п/п	ФИО (отчество – при наличии) гражданина	Адрес проживания/ адрес эл. почты	Телефон	Суть вопроса
1	2	3	4	5
1.				
2.				
3.				
...				



Приложение 3 к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах Камчатского края

ФОРМА

Отчет о личных приемах граждан, проведенных руководителями исполнительных органов Камчатского края \_\_\_\_месяц 20\_\_г.

№ п/п	ФИО (отчество – при наличии) руководителя исполнительного органа Камчатского края	Количество личных приемов граждан	Количество личных приемов граждан в ходе выездных встреч	Количество личных приемов граждан в онлайн формате	Ссылка на публикацию в социальных сетях о фактически проведенных приемах граждан
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
...					

Примечание: количество личных приемов граждан, указанных в графах 3– 5 таблицы, должно быть равно количеству принятых в рамках соответствующих личных приемов граждан.

Приложение 4 к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений граждан в  
Правительстве Камчатского края и иных  
исполнительных органах Камчатского края

Форма бланка ответа на обращение граждан за подписью Губернатора Камчатского  
края



Р о с с и й с к а я    Ф е д е р а ц и я  
К А М Ч А Т С К И Й    К Р А Й  
Г У Б Е Р Н А Т О Р

683000, г. Петропавловск-Камчатский, пл. Ленина, д. 1  
тел.: 8-800-141-00-00  
эл. почта: [message@kamgov.ru](mailto:message@kamgov.ru)

01.07.2022 № 404-Р

ИВАНОВУ И.И.

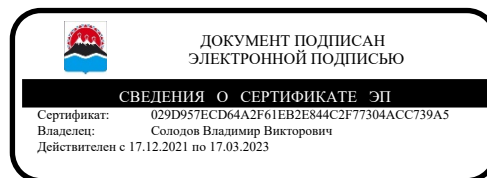
О чем письмо, например, ответ на обращение

Уважаемый Иван Иванович!

Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст. Текст письма  
Текст письма Текст Текст письма Текст письма ТекстТекст письма Текст письма Текст  
Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст

Приложение:

С уважением,



И.О. (при наличии)  
Фамилия

Форма бланка ответа на обращение граждан за подписью Председателя Правительства  
Камчатского края



Р о с с и й с к а я    Ф е д е р а ц и я  
К А М Ч А Т С К И Й    К Р А Й  
П Р А В И Т Е Л Ь С Т В О

---

683000, г. Петропавловск-Камчатский, пл. Ленина, д. 1

01.07.2022 № 404-Р

О чем письмо, например, ответ на обращение

ИВАНОВУ И.И.

Уважаемый Иван Иванович!

Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст. Текст письма  
Текст письма Текст Текст письма Текст письма ТекстТекст письма Текст письма Текст  
Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст  
письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма

Приложение:

С уважением,

Председатель Правительства  
Камчатского края

[горизонтальный штамп  
подписи 1]

И.О. (при наличии)  
Фамилия



8 (800) 141-00-00



[message@kamgov.ru](mailto:message@kamgov.ru)



[www.kamgov.ru](http://www.kamgov.ru)

Дать оценку качеству ответа

Форма бланка ответа на обращение граждан за подписью  
Первого вице-губернатора Камчатского края



**ПЕРВЫЙ ВИЦЕ-ГУБЕРНАТОР  
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

пл. Ленина, д. 1, г. Петропавловск-Камчатский, 683000

ИВАНОВУ И.И.

01.07.2022 № 404-Р

На  
№

от

Уважаемый Иван Иванович!

Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст. Текст письма  
Текст письма Текст Текст письма Текст письма ТекстТекст письма Текст письма Текст  
Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст  
письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма

Приложение:

С уважением,

[горизонтальный штамп  
подписи 1]

И.О. (при наличии)  
Фамилия



8 (800) 141-00-00



[message@kamgov.ru](mailto:message@kamgov.ru)



[www.kamgov.ru](http://www.kamgov.ru)

Дать оценку качеству ответа

Форма бланка ответа на обращение граждан за подписью Руководителя  
Администрации Губернатора Камчатского края



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГУБЕРНАТОРА  
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

пл. Ленина, д. 1, г. Петропавловск-Камчатский, 683000

ИВАНОВУ И.И.

01.07.2022 № 404-Р

На \_\_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый Иван Иванович!

Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст. Текст письма  
Текст письма Текст Текст письма Текст письма ТекстТекст письма Текст письма Текст  
Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст  
письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма

Приложение:

С уважением,  
Должность

[горизонтальный штамп  
подписи 1

И.О. (при наличии)  
Фамилия



8 (800) 141-00-00

[message@kamgov.ru](mailto:message@kamgov.ru)



[www.kamgov.ru](http://www.kamgov.ru)

Дать оценку качеству ответа



Форма бланка ответа на обращение граждан за подписью Заместителя Председателя  
Правительства Камчатского края



**ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

пл. Ленина, д. 1, г. Петропавловск-Камчатский, 683000

ИВАНОВУ И.И.

01.07.2022 № 404-Р

На \_\_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый Иван Иванович!

Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма  
Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст  
Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст  
письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма

Приложение:

С уважением,

[горизонтальный штамп подписи 1 И.О. (при наличии)  
Фамилия



8 (800) 141-00-00



[message@kamgov.ru](mailto:message@kamgov.ru)



[www.kamgov.ru](http://www.kamgov.ru)

Дать оценку качеству ответа

Форма бланка ответа на обращение граждан за подписью руководителя  
исполнительного органа Камчатского края



**НАИМЕНОВАНИЕ**

**ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА**

пл. Ленина, д. 1, г. Петропавловск-Камчатский, 683000

ИВАНОВУ И.И.

01.07.2022 № 404-Р

На \_\_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый Иван Иванович!

Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма  
Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст  
Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма Текст  
письма Текст Текст письма Текст письма Текст Текст письма

Приложение:

С уважением,

[горизонтальный штамп подписи 1 И.О. (при наличии)  
Фамилия



8 (800) 141-00-00



[message@kamgov.ru](mailto:message@kamgov.ru)



[www.kamgov.ru](http://www.kamgov.ru)

Дать оценку качеству ответа