



## **ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 30 ноября 2023 г. № 519-п  
Калининград

#### **Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Калининградской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 18 Уставного закона Калининградской области от 12 октября 2011 года № 42 «О Правительстве Калининградской области», Законом Калининградской области от 21 октября 2015 года № 465 «О дополнительных гарантиях реализации прав граждан на обращение в Калининградской области» Правительство Калининградской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Калининградской области.
2. Руководителям органов исполнительной власти Калининградской области и структурных подразделений аппарата Правительства Калининградской области обеспечить соблюдение порядка, утвержденного настоящим постановлением.
3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор  
Калининградской области

**А.А. Алиханов**

**УТВЕРЖДЕН**  
постановлением Правительства  
Калининградской области  
от 30 ноября 2023 г. № 519-п

**ПОРЯДОК**  
**организации работы по рассмотрению обращений граждан**  
**в Правительстве Калининградской области**

**РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий порядок устанавливает требования к организации работы по рассмотрению 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 соответственно – граждане, обращения граждан), поступивших Губернатору Калининградской области (далее – Губернатор), в Правительство Калининградской области (далее – Правительство), первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителям Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства, а также требования к организации и проведению личных приемов граждан Губернатором, уполномоченными им должностными лицами, членами Правительства.

2. Положения настоящего порядка распространяются на обращения граждан, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в государственной информационной системе Калининградской области «Единая система электронного документооборота Калининградской области» (далее – ЕСЭД) в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Правительстве, утвержденной постановлением Правительства Калининградской области от 10 апреля 2017 года № 180 (далее – инструкция по делопроизводству в Правительстве), и настоящим порядком.

4. Почтовый адрес для доставки обращений граждан в письменной форме, адресованных Губернатору, в Правительство, первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителям Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства: 236007, г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 1.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме через Центр обслуживания граждан, являющийся выделенным помещением в Правительстве, расположенным по адресу: г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 1,

и предназначенным для приема документов в письменной форме, в том числе обращений граждан, а также для проведения личных приемов граждан членами Правительства и должностными лицами, уполномоченными Губернатором на проведение личного приема граждан (далее – Центр обслуживания граждан).

Режим работы Центра обслуживания граждан: понедельник – пятница: с 09:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 (в предпраздничные дни – до 17:00); суббота, воскресенье и праздничные дни – выходные.

5. Обращения в форме электронного документа, адресованные Губернатору, в Правительство, первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителям Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства, направляются путем заполнения специальной формы сервисов «Интернет-приемная» или «Личный кабинет», расположенных на Официальном сайте Правительства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – сеть «Интернет», Официальный сайт Правительства) в разделе «Гражданам»: <https://gov39.ru/grazhdanam/>.

Обращения в форме электронного документа, адресованные Губернатору, могут быть направлены на адрес электронной почты: [first@gov39.ru](mailto:first@gov39.ru).

Обращения в форме электронного документа, адресованные в Правительство, первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителям Председателя Правительства, могут быть направлены на адрес электронной почты: [rko@gov39.ru](mailto:rko@gov39.ru).

Обращения в форме электронного документа, адресованные Руководителю аппарата Правительства, могут быть направлены на адрес электронной почты: [arpo39@gov39.ru](mailto:arpo39@gov39.ru).

Обращения, направленные гражданами на иные адреса электронной почты Правительства, к рассмотрению не принимаются.

6. При рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Для ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, гражданину необходимо направить соответствующий запрос в Правительство способами, указанными в пунктах 4, 5 настоящего порядка.

7. Прием, регистрация и первичное рассмотрение обращений граждан осуществляются в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Правительстве.

8. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего порядка возлагаются на Контрольно-административное управление Правительства (далее – Контрольно-административное управление).

## **РАЗДЕЛ II. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ**

## **ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

### **Глава 1. Организация рассмотрения письменных обращений граждан и обращений граждан в электронной форме, поступивших Губернатору и в Правительство**

9. Письменные обращения граждан и обращения граждан в электронной форме (далее – письменные обращения), поступившие Губернатору и в Правительство, регистрируются и предварительно рассматриваются в Контрольно-административном управлении.

10. При предварительном рассмотрении поступивших письменных обращений Контрольно-административным управлением выявляются обращения, не подлежащие рассмотрению по существу согласно статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11. Контрольно-административным управлением по результатам предварительного рассмотрения письменных обращений принимается одно из следующих решений:

1) об оставлении письменного обращения без ответа – в случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты, в случае если письменное обращение направлено в электронной форме), по которому должен быть направлен ответ (на основании части 1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»):

- если в письменном обращении, поступившем в конверте, указана фамилия гражданина, а почтовый адрес отсутствует, при этом почтовый адрес указан на конверте, то такое обращение не подлежит оставлению без ответа, а рассматривается в установленном порядке;

- письменное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение семи дней со дня регистрации направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией за подписью первого заместителя Председателя Правительства – Полномочного представителя Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области или Руководителя аппарата Правительства;

2) о подготовке сообщения гражданину об оставлении письменного обращения без ответа:

- если его фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению, а текст письменного обращения не поддается прочтению (на основании части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- если письменное обращение изложено не на государственном языке Российской Федерации и к письменному обращению не приложен заверенный надлежащим образом перевод на русский язык, идентичный по содержанию и

техническому оформлению письменного обращения;

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы гражданина (на основании части 4<sup>1</sup> статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»).

12. Сообщение гражданину с обоснованием отказа в рассмотрении письменного обращения по существу направляется в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения в Правительстве за подписью начальника Контрольно-административного управления.

13. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Контрольно-административным управлением такое письменное обращение может быть:

1) оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, но с обязательным сообщением гражданину за подписью начальника Контрольно-административного управления в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения в Правительстве о недопустимости злоупотребления правом со ссылкой на часть 3 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2) передано по резолюции уполномоченного должностного лица в орган исполнительной власти Калининградской области или структурное подразделение аппарата Правительства для рассмотрения вопроса о возможности направления такого письменного обращения в соответствующие правоохранительные органы.

14. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, направляется Контрольно-административным управлением не позднее трех дней со дня его регистрации по резолюции уполномоченного должностного лица в Правовое управление Правительства (далее – Правовое управление) для принятия решения о возврате обращения гражданину с разъяснением порядка обжалования судебного решения (на основании части 2 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»).

Разъяснение порядка обжалования судебного решения направляется за подписью начальника Правового управления.

15. По письменному обращению, соответствующему требованиям статьи 7 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и подлежащему рассмотрению по существу, Контрольно-административное управление готовит одно из следующих предложений:

1) о направлении письменного обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области (далее – органы местного самоуправления) или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением гражданина о переадресации письменного обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение

поставленных в письменном обращении вопросов; направление письменного обращения для рассмотрения по компетенции, а также направление гражданину уведомления о переадресации письменного обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, осуществляется в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения за подписью первого заместителя Председателя Правительства – Полномочного представителя Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области или Руководителя аппарата Правительства; сопроводительное письмо о направлении письменного обращения для рассмотрения по компетенции может содержать запрос о предоставлении информации о результатах рассмотрения письменного обращения на основании части 5 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2) о рассмотрении письменного обращения по существу должностными лицами Правительства, аппарата Правительства, руководителями органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства; по письменному обращению, в котором содержатся вопросы, входящие в компетенцию Губернатора, Правительства, органов исполнительной власти Калининградской области, а также вопросы, входящие в компетенцию иных государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления, готовятся предложения о рассмотрении письменного обращения по существу должностными лицами Правительства, аппарата Правительства, руководителями органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства и о направлении копии письменного обращения для рассмотрения по компетенции в соответствии с частью 4 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с уведомлением об этом гражданина.

16. Для рассмотрения письменного обращения по существу и подготовки на него ответа Контрольно-административное управление в день регистрации письменного обращения готовит в ЕСЭД проект резолюции, которой определяются:

1) должностные лица Правительства, аппарата Правительства, руководители органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства, являющиеся ответственными исполнителями и соисполнителями по рассмотрению письменного обращения; соисполнителем по рассмотрению письменного обращения может быть также определен орган местного самоуправления;

2) срок рассмотрения письменного обращения по существу и подготовки ответа на письменное обращение, который должен обеспечивать в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» своевременное рассмотрение письменного обращения.

17. В проект резолюции включается текст, предписывающий рассмотрение письменного обращения по существу и направление ответа гражданину.

Также в проект резолюции может включаться текст, предписывающий конкретное действие, порядок рассмотрения письменного обращения.

18. Проекты резолюций с письменными обращениями передаются по ЕСЭД для утверждения:

1) руководителю секретариата Губернатора – если рассмотрение письменного обращения и направление ответа гражданину поручается первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, Руководителю аппарата Правительства, а также руководителям органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства, деятельность которых в соответствии с распределением обязанностей между членами Правительства координирует Губернатор;

2) Руководителю аппарата Правительства – если рассмотрение письменного обращения и направление ответа гражданину поручается заместителям Председателя Правительства, руководителям структурных подразделений аппарата Правительства (за исключением структурных подразделений, указанных в подпункте 1 настоящего пункта);

3) начальнику Контрольно-административного управления – если рассмотрение письменного обращения и направление ответа гражданину поручается руководителям органов исполнительной власти Калининградской области (за исключением органов исполнительной власти, указанных в подпункте 1 настоящего пункта);

4) Губернатору – если письменное обращение содержит жалобу на действия и (или) бездействие должностного лица Правительства.

19. Проекты резолюций по письменным обращениям юридических лиц, независимо от того, кому поручается рассмотрение письменного обращения и направление ответа, вместе с письменными обращениями передаются по ЕСЭД руководителю секретариата Губернатора для утверждения.

20. Утвержденные резолюции вместе с письменными обращениями автоматически рассылаются исполнителям (соисполнителям) по ЕСЭД.

21. В случае если письменное обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким должностным лицам Правительства, аппарата Правительства, руководителям органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства, ответственным исполнителем является должностное лицо (руководитель), указанное в резолюции первым или обозначенное словами «отв.» или «свод» (далее – ответственный исполнитель), если иное не предусмотрено текстом резолюции. При этом соисполнители, указанные в резолюции, рассматривают письменное обращение в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции, и не позднее половины срока, установленного в резолюции, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для подготовки ответа.

22. В случае если должностное лицо Правительства, аппарата Правительства, руководитель органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства, являющееся(ийся) ответственным исполнителем по письменному обращению,

поступившему Губернатору или в Правительство, полагает, что вопросы, содержащиеся в письменном обращении, относятся к компетенции иного должностного лица Правительства, аппарата Правительства, органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства, ответственному исполнителю необходимо в течение трех рабочих дней со дня поступления регистрационной карточки письменного обращения в электронный кабинет должностного лица Правительства, аппарата Правительства, руководителя органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства в ЕСЭД:

1) подготовить служебное письмо (служебную записку) в адрес начальника Контрольно-административного управления с обоснованием невозможности рассмотрения письменного обращения по существу;

2) разместить указанное в подпункте 1 настоящего пункта служебное письмо (служебную записку) в регистрационной карточке письменного обращения в ЕСЭД в поле «Отчет исполнителя».

23. В случае объективного обоснования и размещения служебного письма (служебной записки) в регистрационной карточке письменного обращения в ЕСЭД в установленный срок Контрольно-административным управлением готовится новый проект резолюции, при этом первоначальная резолюция по письменному обращению снимается с контроля.

24. В случае если должностное лицо Правительства, аппарата Правительства, руководитель органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства, являющееся(ийся) ответственным исполнителем по письменному обращению, поступившему Губернатору и в Правительство, полагает, что вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции должностных лиц Правительства, аппарата Правительства, органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства, ответственный исполнитель по согласованию с Отделом по работе с обращениями граждан Контрольно-административного управления (далее – Отдел по работе с обращениями граждан) в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения в Правительстве направляет письменное обращение на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением гражданина о переадресации письменного обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов.

Подтверждением согласования с Отделом по работе с обращениями граждан является виза начальника Отдела по работе с обращениями граждан на проекте письма о направлении письменного обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

25. Должностное лицо Правительства, аппарата Правительства, руководитель органа исполнительной власти Калининградской области,



структурного подразделения аппарата Правительства, которым поручено рассмотрение письменного обращения, обеспечивают полное, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения и принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Калининградской области от 21 октября 2015 года № 465 «О дополнительных гарантиях реализации прав граждан на обращение в Калининградской области» и настоящим порядком.

Указанные в абзаце первом настоящего пункта должностные лица и руководители вправе запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

26. Ответственность за несвоевременное рассмотрение письменного обращения, иные нарушения в ходе рассмотрения письменного обращения и подготовки ответа несут должностные лица Правительства, аппарата Правительства, руководители органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства, которым поручено рассмотрение письменного обращения.

**Глава 2. Организация рассмотрения письменных обращений,  
поступивших первому заместителю Председателя  
Правительства – Полномочному представителю Губернатора  
в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителям  
Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства**

27. Письменные обращения, поступившие первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителям Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства, регистрируются и предварительно рассматриваются соответствующими секретариатами, обеспечивающими их деятельность, в соответствии с требованиями главы 1 настоящего порядка с учетом особенностей, изложенных в настоящей главе.

28. Сопроводительные письма о направлении письменных обращений для рассмотрения по компетенции, уведомления граждан о направлении письменных обращений для рассмотрения по компетенции, сообщения гражданам об оставлении письменных обращений без рассмотрения готовятся за подписью должностного лица, в чей адрес поступило письменное обращение.

29. Проекты резолюций по письменным обращениям, поступившим первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителям Председателя Правительства, Руководителю аппарата

Правительства, утверждают должностные лица, в чей адрес поступило письменное обращение, или руководители секретариатов, обеспечивающих деятельность первого заместителя Председателя Правительства – Полномочного представителя Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителя Председателя Правительства, Руководителя аппарата Правительства.

### **Глава 3. Подготовка и направление ответов на письменные обращения**

30. Подготовленные по результатам рассмотрения письменных обращений ответы должны содержать информацию по существу поставленных в письменных обращениях вопросов.

31. В ответе также должны быть указаны:

1) дата письменного обращения, на которое дается ответ (при наличии);  
2) номер письменного обращения, на которое дается ответ (при наличии);  
в ответе на письменное обращение, поступившее через сервис «Интернет-приемная» или «Личный кабинет» Официального сайта Правительства, указывается номер, присвоенный сервисом, например: № 2562/ИП или № 3562/ЛК;

3) адресат, указанный в рассматриваемом письменном обращении;

4) дата регистрации, регистрационный номер письменного обращения, присвоенные в Правительстве.

32. Образцы оформления ответов приведены в приложениях № 1 – 3 к настоящему порядку.

33. В случае если ответ гражданину содержит информацию о том, что будут направлены дополнительные сведения, то при подготовке ответа в дополнение к ранее направленному ответу необходимо указывать его реквизиты (дату, регистрационный номер).

При подготовке ответа по существу письменного обращения, срок рассмотрения которого был продлен, в ответе необходимо указывать реквизиты (дату, регистрационный номер) письма, которым гражданин был уведомлен о продлении срока рассмотрения письменного обращения.

34. В случае если гражданин обращается по указанным в письменном обращении вопросам не в первый раз, то при подготовке ответа необходимо учитывать ранее поступившие письменные обращения и ответы на них.

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

36. В случае если гражданин обращается в интересах третьего лица как законный представитель, то сведения о третьем лице могут быть представлены в ответе только в случае, если к письменному обращению приложена копия

документа, подтверждающего полномочия законного представителя.

Представление в ответе информации о доверителе возможно, если к письменному обращению представителя гражданина, действующего на основании доверенности, приложена копия оформленной в установленном законом порядке доверенности.

37. В случае если письменное обращение содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на Официальном сайте Правительства, органа исполнительной власти Калининградской области в сети «Интернет», гражданину, направившему письменное обращение, в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения в Правительстве сообщается электронный адрес Официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в письменном обращении, при этом письменное обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

38. В случае поступления заявления гражданина о прекращении рассмотрения его письменного обращения необходимо уведомить гражданина о завершении рассмотрения ранее поступившего письменного обращения этого гражданина.

В случае направления должностным лицом Правительства, аппарата Правительства, руководителем органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства ранее поступившего письменного обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу по компетенции заявление о прекращении рассмотрения такого письменного обращения должно быть перенаправлено в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением о данном факте гражданина.

В случае направления ответа на ранее поступившее письменное обращение от данного гражданина должностное лицо Правительства, аппарата Правительства, руководитель органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства, рассматривавшее(ий) письменное обращение, должно(ен) уведомить гражданина о получении заявления о прекращении рассмотрения данного письменного обращения.

39. Письменное обращение подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в Правительстве.

Письменное обращение, поступившее Губернатору и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Правительстве.

40. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», должностное лицо Правительства, аппарата Правительства, руководитель органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата

Правительства, которому поручено рассмотрение письменного обращения, вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения письменного обращения гражданина, направившего письменное обращение.

41. Ответ на письменное обращение, поступившее Губернатору, в Правительство, подписывается должностным лицом Правительства, аппарата Правительства, руководителем органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства, которому поручено рассмотрение письменного обращения.

Ответ на письменное обращение, поступившее первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителю Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства, подписывается должностным лицом, которому поступило письменное обращение, или руководителем органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства, которому поручено рассмотрение письменного обращения.

42. Ответы на письменные обращения подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

43. Ответ на письменное обращение направляется в той форме, в которой гражданин направил письменное обращение.

44. Регистрация и отправка ответов на письменные обращения осуществляются в соответствии с инструкцией по делопроизводству в Правительстве.

#### **Глава 4. Прекращение переписки с гражданином**

45. В случае если в повторном письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину уже давался ответ по существу в связи с ранее направленным письменным обращением, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину направляется ответ по существу письменного обращения с предупреждением о возможности прекращения переписки при условии, что:

1) указанное письменное обращение и ранее направленное письменное обращение поступали Губернатору, в Правительство, первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителю Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства;

2) повторное письменное обращение поручено рассмотреть тому же должностному лицу Правительства, аппарата Правительства, руководителю органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства, которым давался ответ на ранее направленное письменное обращение.

46. Образец оформления ответа с предупреждением о возможности

прекращения переписки приведен в приложении № 4 к настоящему порядку.

47. В случае если в письменном обращении содержится(атся) вопрос(ы), на который(ые) гражданину неоднократно (2 раза и более) давались ответы по существу в связи с ранее направленными письменными обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное письменное обращение и ранее направленные письменные обращения поступали Губернатору, в Правительство, первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителям Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства, может быть принято решение о бесосновательности очередного письменного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному(ым) вопросу(ам).

48. Решение о прекращении переписки ввиду бесосновательности рассмотрения очередного письменного обращения, поступившего Губернатору, в Правительство, первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителям Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства, принимает должностное лицо Правительства, аппарата Правительства, руководитель органа исполнительной власти Калининградской области, структурного подразделения аппарата Правительства, ранее рассматривавшее(ий) аналогичные поступившие письменные обращения.

49. Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о решении о прекращении переписки ввиду бесосновательности рассмотрения очередного письменного обращения в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Правительстве.

Образец оформления ответа, содержащего решение о прекращении переписки, приведен в приложении № 5 к настоящему порядку.

50. В случае поступления от гражданина очередного письменного обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) ранее прекращена переписка, при отсутствии в таком письменном обращении новых доводов или обстоятельств необходимо уведомить гражданина о бесосновательности очередного письменного обращения и о том, что ранее с ним прекращена переписка по вопросу(ам), поставленному(ым) в данном письменном обращении. При этом необходимо указать регистрационный номер и дату ответа о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Образец оформления уведомления гражданину о бесосновательности очередного письменного обращения приведен в приложении № 6 к настоящему порядку.

## **Глава 5. Контроль за исполнением резолюций по обращениям граждан**

51. Контроль за исполнением резолюций по обращениям граждан, поступившим Губернатору и в Правительство, осуществляет Контрольно-административное управление.

Контроль за исполнением резолюций по обращениям граждан, поступившим первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителю Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства, осуществляют секретариаты, обеспечивающие деятельность указанных должностных лиц.

52. После рассмотрения обращения гражданина и направления ответа ответственный исполнитель вносит в поле «Отчет исполнителя» в регистрационной карточке обращения гражданина в ЕСЭД реквизиты ответа, а также прикрепляет электронный образ ответа и информации, подтверждающей отправку ответа на адрес электронной почты гражданина (в случае если обращение гражданина поступило в электронной форме).

53. Резолюция по обращению гражданина снимается с контроля после документального подтверждения подготовки ответа и направления ответа гражданину (в случае если обращение гражданина поступило в электронной форме).

54. В случае если в ответе гражданину указывается о продлении срока рассмотрения обращения гражданина или о том, что будет направлена дополнительная информация, первичная резолюция по обращению гражданина снимается с контроля и готовится новая резолюция, предусматривающая дополнительный контроль.

55. Решение о списании в дело рассмотренного обращения гражданина, поступившего Губернатору и в Правительство, принимают:

1) руководитель секретариата Губернатора – в случае, если им утверждена резолюция о рассмотрении обращения гражданина;

2) заместитель начальника Контрольно-административного управления – в случае, если резолюция о рассмотрении обращения гражданина была утверждена Руководителем аппарата Правительства, начальником Контрольно-административного управления.

56. Решение о списании в дело рассмотренного обращения гражданина, поступившего первому заместителю Председателя Правительства – Полномочному представителю Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителю Председателя Правительства, Руководителю аппарата Правительства, принимают руководители секретариатов, обеспечивающих деятельность указанных должностных лиц.

### **РАЗДЕЛ III. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ ГРАЖДАН В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ**

#### **Глава 6. Организация личных приемов граждан в Правительстве**

57. Личный прием граждан проводят Губернатор и уполномоченные им на

проведение личного приема граждан должностные лица (далее – уполномоченные лица), а также члены Правительства во вопросам, отнесенным к их компетенции. Уполномоченными лицами являются:

- 1) первый заместитель Председателя Правительства – Полномочный представитель Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области;
- 2) заместители Председателя Правительства;
- 3) Руководитель аппарата Правительства;
- 4) руководители органов исполнительной власти Калининградской области;
- 5) начальник Правового управления.

58. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к его компетенции.

59. Личный прием граждан Губернатором, уполномоченными лицами, членами Правительства ведется по адресу: г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 1.

Допускается ведение личного приема граждан уполномоченными лицами и членами Правительства по месту нахождения возглавляемых ими органов исполнительной власти Калининградской области.

60. Личный прием граждан осуществляется членами Правительства в соответствии с графиком личного приема граждан, в котором указываются:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность лица, которое будет проводить личный прием граждан;
- 2) дата, время, место проведения личного приема граждан;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) лица, ответственного за организацию личного приема граждан должностным лицом, указанным в подпункте 1 настоящего пункта;
- 4) контактный номер телефона для предварительной записи на личный прием.

61. График личного приема граждан членами Правительства формируется Отделом по работе с обращениями граждан ежемесячно, не позднее 20-го числа предшествующего месяца.

График личного приема граждан членами Правительства не позднее пяти рабочих дней до окончания месяца, предшествующего месяцу, на который сформирован график личного приема граждан, размещается на Официальном сайте Правительства в сети «Интернет» в разделе «Гражданам»: <https://gov39.ru/grazhdanam/>, в официальных периодических печатных изданиях органов местного самоуправления, а также на стендах Центра обслуживания граждан.

62. Личный прием граждан уполномоченными лицами и членами Правительства организуют лица, ответственные за подготовку личного приема граждан соответствующим должностным лицом.

63. Организация личного приема граждан включает в себя:

- 1) обеспечение записи граждан на личный прием;

2) своевременное уведомление граждан и должностных лиц, участвующих в приеме, о личном приеме, месте и времени его проведения;

3) подготовку материалов на основании предыдущих обращений граждан, записавшихся на личный прием, и проектов решений по запланированному к рассмотрению в ходе личного приема вопросу (при необходимости);

4) подготовку помещения для проведения личного приема граждан;

5) обеспечение доступа граждан в помещение для проведения личного приема.

64. Подготовку помещения, расположенного в Центре обслуживания граждан, для проведения личного приема граждан уполномоченными лицами и членами Правительства проводит Отдел по работе с обращениями граждан.

65. Личный прием граждан членами Правительства осуществляется по предварительной записи.

Запись граждан на личный прием к членам Правительства осуществляется с момента размещения графика личного приема граждан на Официальном сайте Правительства и завершается за 3 рабочих дня до даты проведения личного приема.

В рабочие дни запись граждан на личный прием производится с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, в предпраздничные дни – с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00 по телефонам, указанным в графике личного приема граждан. В выходные и праздничные дни запись граждан на личный прием не осуществляется.

Информация о гражданах, обратившихся с вопросом о записи на личный прием к членам Правительства, фиксируется в соответствующем журнале, оформленном согласно приложению № 7 к настоящему порядку.

66. Лица, осуществляющие организацию личного приема граждан членами Правительства, вправе уточнить у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса, а также при необходимости ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность представленных гражданином сведений и доводов.

67. Запись на личный прием к члену Правительства не производится в случае, если гражданин отказывается изложить содержание вопроса(ов), планируемого(ых) к рассмотрению в ходе личного приема.

68. При осуществлении записи гражданина на личный прием к членам Правительства в случае, если вопрос, который заявляется гражданином к рассмотрению на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию должностного лица, к которому ведется запись на личный прием, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, лицо, ответственное за организацию личного приема:

1) предлагает гражданину направить письменное обращение или обращение в электронной форме с разъяснением порядка их направления;

2) разъясняет гражданину положения законодательства, регулирующие вопросы рассмотрения обращений граждан, предлагает гражданину записаться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленного гражданином вопроса.

69. Запись одного и того же гражданина на следующий прием к членам



Правительства по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на обращение, принятое в рамках предыдущего приема.

## **Глава 7. Организации личного приема граждан Губернатором**

70. Личный прием граждан Губернатором организует Отдел по работе с обращениями граждан.

71. Запись граждан на личный прием к Губернатору посредством телефонной связи не осуществляется.

72. Предварительная запись граждан на личный прием к Губернатору осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан на основании письменного обращения гражданина, поступившего почтовой связью, нарочно через Центр обслуживания граждан или в электронной форме на электронный адрес [first@gov39.ru](mailto:first@gov39.ru), через сервисы «Интернет-приемная» и «Личный кабинет», расположенные на Официальном сайте Правительства.

73. В обращении гражданина о записи на личный прием к Губернатору в обязательном порядке указываются:

1) адресат обращения: должность, фамилия, имя, отчество (обращение должно быть адресовано Губернатору);

2) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

3) почтовый адрес (если обращение направляется гражданином в письменной форме) или адрес электронной почты (если обращение направляется гражданином в электронной форме);

4) суть обращения гражданина (вопросы, подлежащие разрешению на личном приеме, должны относиться к компетенции Губернатора, Правительства, органов исполнительной власти Калининградской области);

5) просьба о личном приеме Губернатором.

74. К обращению гражданина при необходимости могут быть приложены документы и материалы, обосновывающие или поясняющие суть обращения гражданина.

Обращение гражданина, а также приложенные документы и материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

75. Обращения гражданина о записи на личный прием к Губернатору регистрируются Отделом по работе с обращениями граждан в течение трех дней со дня поступления и предварительно рассматриваются на соответствие требованиям, указанным в пунктах 73, 74 настоящего порядка.

В случае если обращение гражданина с просьбой о записи на личный прием к Губернатору не содержит вопросы, подлежащие разрешению на личном приеме, гражданину может быть отказано в записи на личный прием, о чем гражданин в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляется Отделом по работе с обращениями граждан письмом за подписью начальника Контрольно-административного управления, содержащим разъяснение причины отказа.

В случае если вопросы, поставленные в обращении гражданина с просьбой

о записи на личный прием, не входят в компетенцию Губернатора, Правительства, органов исполнительной власти Калининградской области, обращение гражданина на основании части 3 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» перенаправляется для рассмотрения по компетенции с уведомлением гражданина о переадресации его обращения и разъяснением причин невозможности урегулирования вопросов в ходе личного приема граждан Губернатором.

76. В целях подготовки информации для принятия решения о личном приеме гражданина Губернатором Отдел по работе с обращениями граждан в ЕСЭД готовит проект резолюции, которой определяются:

1) должностные лица Правительства, аппарата Правительства, органы исполнительной власти Калининградской области, структурные подразделения аппарата Правительства, ответственные за подготовку и представление информации по обращению гражданина с просьбой о записи на личный прием к Губернатору; соисполнителем по подготовке информации может быть также определен орган местного самоуправления;

2) срок представления необходимой информации для принятия решения о личном приеме гражданина Губернатором.

77. В проект резолюции, указанный в пункте 76 настоящего порядка, включается текст, предписывающий предварительное рассмотрение обращения гражданина и представление Губернатору информации, необходимой для принятия решения о личном приеме.

Также в указанный проект резолюции может включаться текст, предписывающий конкретное действие.

78. Указанный в пункте 76 настоящего порядка проект резолюции с обращением гражданина передается по ЕСЭД руководителю секретариата Губернатора для утверждения.

79. Утвержденная резолюция вместе с обращением гражданина автоматически рассылаются исполнителю (соисполнителю) по ЕСЭД.

80. Руководитель секретариата Губернатора после ознакомления с информацией по обращению гражданина с просьбой о записи на личный прием к Губернатору, подготовленной должностными лицами Правительства, аппарата Правительства, органами исполнительной власти Калининградской области, структурными подразделениями аппарата Правительства, может дать поручение:

1) о включении обращения гражданина в список обращений граждан, подлежащих рассмотрению в ходе личного приема граждан Губернатором, и о подготовке Губернатору необходимых материалов для проведения личного приема;

2) о приеме гражданина уполномоченным(и) лицом(ами), в компетенцию которого(ых) входят рассматриваемые вопросы;

3) об отказе гражданину в записи на личный прием к Губернатору и направлении ему ответа с разъяснением причин отказа.

81. В случае если проведение личного приема граждан поручено нескольким уполномоченным лицам, организация личного приема осуществляется исполнителем, указанным в поручении первым, с привлечением должностных лиц, определенных в качестве соисполнителей.

82. Запись на личный прием к Губернатору не производится в случаях, если:

1) вопросы, поставленные гражданином в обращении с просьбой о записи на личный прием, не могут быть решены в ходе личного приема;

2) с гражданином прекращена переписка по вопросам, поставленным в обращении с просьбой о записи на личный прием;

3) вопросы, поставленные гражданином в обращении с просьбой о записи на личный прием, уже являлись предметом обсуждения на личном приеме Губернатора или уполномоченного лица;

4) по вопросам, поставленным гражданином в обращении с просьбой о записи на личный прием, имеется вступившее в законную силу судебное решение, при этом в ответе на обращение гражданину разъясняется порядок обжалования судебного решения;

5) гражданин, обратившийся с просьбой о записи на личный прием, не явился на личный прием к Губернатору или уполномоченному лицу 2 и более раза, за исключением случаев неявки по уважительной причине (болезни, командировки за пределами Калининградской области либо другой уважительной причине);

6) в случае если в ходе подготовки информации по обращению гражданина, содержащему просьбу о записи на личный прием, установлено, что решение вопросов, изложенных в обращении гражданина, не входит в компетенцию Губернатора, Правительства, органов исполнительной власти Калининградской области, при этом в ответе на обращение гражданина разъясняется, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов.

83. Список граждан, планируемых к приглашению на личный прием к Губернатору, формируется Отделом по работе с обращениями граждан и согласовывается с секретариатом Губернатора.

84. Приглашение граждан на личный прием к Губернатору осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан посредством телефонной связи.

85. Материалы к личному приему граждан Губернатором подготавливает Отдел по работе с обращениями граждан на основании информации, представленной должностными лицами Правительства, аппарата Правительства, органами исполнительной власти Калининградской области, структурными подразделениями аппарата Правительства по поручению руководителя секретариата Губернатора. Материалы к личному приему граждан Губернатором включают:

1) список граждан с указанием фамилий, имен, отчеств (последнее – при наличии) и контактной информации (почтовых адресов или адресов электронной почты, номеров телефона);

2) список приглашенных должностных лиц по каждому вопросу;

- 3) содержание вопросов, заявленных на личный прием;
- 4) обобщенную информационную справку по каждому вопросу, заявленному на личный прием;
- 5) возможные варианты решения по каждому вопросу, заявленному на личный прием;
- 6) иные информационные материалы (справки, фотографии и прочее).

86. Возможные варианты решения вопроса, заявленного на личный прием граждан, проводимый Губернатором, должны быть совместно проработаны и согласованы с должностными лицами Правительства, аппарата Правительства, руководителями органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства в соответствии с их компетенцией, а также при необходимости – с органами местного самоуправления.

В случае если решение вопроса требует финансовых затрат, то должна быть подготовлена информация об объемах и источниках финансирования, согласованная с Министерством финансов Калининградской области.

87. Министерством регионального контроля (надзора) Калининградской области в целях качественной и объективной подготовки материалов по вопросам, заявленным гражданами на личный прием граждан, проводимый Губернатором, осуществляется проверка фактов, изложенных в обращениях граждан, при необходимости с выездом на место. По итогам проверочных мероприятий в адрес Губернатора представляется информационная справка по каждому вопросу, заявленному на личный прием.

88. Постоянный состав участников личного приема граждан Губернатором утверждается поручением Губернатора.

89. В помещении для личного приема граждан Губернатором организуется пост охраны.

90. На личном приеме граждан Губернатором присутствуют приглашенные должностные лица, к компетенции которых относятся рассматриваемые вопросы граждан.

91. Подготовку и контроль поручений Губернатора по итогам проведенного им личного приема граждан осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан в соответствии с требованиями Регламента Правительства, утвержденного постановлением Правительства от 24 июня 2011 года № 450, и инструкции по делопроизводству в Правительстве.

## **Глава 8. Проведение личного приема граждан в Правительстве**

92. При личном приеме граждан, а также его законный представитель предъявляют документы, удостоверяющие их личности. Законный представитель также предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

93. Представитель гражданина, действующий на основании доверенности, оформленной в установленном законом порядке, при личном приеме предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также соответствующую доверенность, подтверждающую его полномочия.

94. В случае если обращение граждан на личный прием к Губернатору, членам Правительства, уполномоченным лицам является коллективным, то на прием допускается не более трех представителей.

95. Гражданину, прибывшему на прием, может быть отказано в личном приеме в случае, если он имеет явные признаки алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

96. Личный прием гражданина может быть отменен в случае, если гражданин не явился на прием в течение 20 минут от назначенного времени приема.

Информация об отмене личного приема гражданина членом Правительства, в том числе по инициативе гражданина, вносится в журнал учета граждан, обратившихся с вопросом о записи на личный прием, в графу «Примечание».

97. Гражданам, не записанным в установленном порядке на проводимый членом Правительства личный прием, может быть отказано в приеме. При этом лицом, осуществляющим организацию личного приема граждан членом Правительства, гражданину разъясняется порядок записи на личный прием граждан, установленный в Правительстве.

98. Информация о личном приеме гражданина и его результатах вносится в карточку личного приема, оформляемую в соответствии с формой, приведенной в приложении № 8 к настоящему порядку, с использованием автоматизированного рабочего места единой сети обращений граждан (при наличии технической возможности).

В карточку личного приема, проводимого уполномоченным лицом по поручению Губернатора, вносятся вопросы, изложенные гражданином, в том числе в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о записи на личный прием к Губернатору, на которые в ходе личного приема должны быть даны ответы.

99. Во время проведения личного приема в целях мониторинга безопасности в помещении ведется аудио- и (или) видеофиксация, о чем граждане уведомляются перед началом личного приема.

100. Продолжительность личного приема гражданина составляет не более 30 минут. Время личного приема может быть увеличено по решению должностного лица, осуществляющего личный прием граждан.

101. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

102. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

103. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема

(в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки). Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью в карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в срок, установленный Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

В указанном случае по окончании личного приема гражданину под расписку выдается на руки письменный отказ в дальнейшем рассмотрении его обращения на основании части 6 статьи 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан». Если гражданин не принял письменный отказ в дальнейшем рассмотрении его обращения, письменный отказ по окончании личного приема направляется гражданину по адресу, занесенному в карточку личного приема.

105. В ходе личного приема могут быть приняты письменные обращения, адресованные должностному лицу, осуществляющему личный прием, или представляемому им органу власти.

В случае если письменное обращение адресовано иному должностному лицу или государственному органу, органу местного самоуправления, то оно не принимается в ходе личного приема. При этом должностное лицо, осуществляющее личный прием, разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует направить письменное обращение.

Не подлежит принятию в ходе личного приема гражданина письменное обращение иного лица либо письменное обращение, составленное и подписанное за иное лицо, при отсутствии у гражданина таких полномочий, подтвержденных доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, либо документом, подтверждающим полномочия гражданина как законного представителя лица, передавшего письменное обращение.

Информация о приеме (отказе в приеме) письменного обращения заносится в карточку личного приема.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего письменное обращение.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации в течение трех дней со дня проведения личного приема. Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком.

106. Карточки личного приема членами Правительства и уполномоченными лицами в течение трех дней со дня проведения личного

приема регистрируются в ЕСЭД лицом, ответственным за организацию личного приема граждан соответствующего должностного лица.

107. Поручения члена Правительства, уполномоченного лица по итогам личного приема граждан заносятся в карточку личного приема или оформляются в виде резолюций и ставятся на контроль в ЕСЭД.

108. Контроль за выполнением поручений, данных членами Правительства и уполномоченными лицами по итогам личного приема, осуществляют лица, ответственные за организацию личного приема граждан соответствующего должностного лица.

109. Карточка личного приема вместе с документами по рассмотрению обращения гражданина хранятся в соответствии с утвержденной в органе государственной власти номенклатурой дел.

#### **РАЗДЕЛ IV. ОБЖАЛОВАНИЕ ПРИНЯТЫХ РЕШЕНИЙ И (ИЛИ) ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПРАВИТЕЛЬСТВА В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

110. Предметом обжалования являются решения и (или) действия (бездействие) должностного лица Правительства, принятые им в соответствии с возложенными должностными полномочиями в связи с рассмотрением обращений граждан.

111. Жалоба гражданина на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица Правительства в связи с рассмотрением обращения гражданина подается в Правительство в письменной или электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим порядком.

112. Гражданин в своей жалобе на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица Правительства указывает сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии). В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать материалы и документы либо их копии.

113. Обращения граждан с жалобами на решения и (или) действия (бездействие) руководителей органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства (за исключением руководителей органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства, координацию деятельности которых осуществляет Губернатор) направляются должностным лицам, координирующим их деятельность в соответствии с распределением обязанностей между членами Правительства, для рассмотрения и подготовки ответа гражданину.

114. Рассмотрение обращений граждан с жалобами на решения и (или) действия (бездействие) заместителей Председателя Правительства, Руководителя аппарата, руководителей органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений аппарата Правительства, координацию деятельности которых осуществляет Губернатор, подготовка ответов гражданам возлагается на первого заместителя председателя

Правительства – Полномочного представителя Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, а в его отсутствие (в связи с отпуском, командировкой, болезнью) – на должностное лицо в соответствии с порядком исполнения обязанностей членов Правительства.

115. Обращения граждан, содержащие факты коррупционных правонарушений либо информацию о возможных коррупционных правонарушениях со стороны должностных лиц Правительства, направляются в Службу по противодействию коррупции Калининградской области для рассмотрения и подготовки ответов гражданам.

К обращениям граждан, содержащим сведения о проявлениях коррупции, не относятся обращения граждан с информацией о фактах нарушения государственными гражданскими служащими служебной дисциплины.

116. По результатам рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц Правительства принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить жалобу, признать решения и (или) действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

117. Обжалование решений и (или) действий (бездействия) Губернатора, первого заместителя Председателя Правительства – Полномочного представителя Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, связанных с рассмотрением обращений граждан, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснением порядка обжалования в судебном порядке осуществляется Контрольно-административным управлением.



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан  
в Правительстве  
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия И.О.

Адрес

Уважаемый(ая) .....!

Ваше обращение от 20.03.2023, адресованное Президенту Российской Федерации и перенаправленное Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан в Правительство Калининградской области (далее – Правительство) письмом от 29.03.2023 № А26-02-65580531-СО, зарегистрировано в Правительстве 30.03.2023 за № 23-105/9 и рассмотрено Министерством здравоохранения Калининградской области. По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

*Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов*

.....  
.....

Должность

И.О. Фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан  
в Правительстве  
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия И.О.

Адрес

Уважаемый(ая) ..... !

Ваше обращение от 25.03.2023 № 215/ИП, адресованное Губернатору Калининградской области и поступившее в Правительство Калининградской области (далее – Правительство) через интернет-приемную, зарегистрировано в Правительстве 30.03.2023 за № 23-105/9 и рассмотрено Министерством здравоохранения Калининградской области. По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

*Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов*

.....  
.....

Должность

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество  
(4012) 000-000

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан  
в Правительстве  
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия И.О.

Адрес

Уважаемый(ая) ..... !

Ваше обращение от 25.03.2023 № 216/ИП, адресованное в Правительство Калининградской области (далее – Правительство) и поступившее через интернет-приемную, зарегистрировано в Правительстве 26.06.2023 за № 23/502-09 и рассмотрено Министерством здравоохранения Калининградской области. По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

*Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов*

.....  
.....

Должность

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество  
(4012) 000-000

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан  
в Правительстве  
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия И.О.

Адрес

Уважаемый(ая) .....!

Ваше обращение от 25.03.2023 № 216/ИП, адресованное в Правительство Калининградской области (далее – Правительство) и поступившее через интернет-приемную, зарегистрировано 26.03.2023 за № 23/502-09 и рассмотрено Министерством здравоохранения Калининградской области. По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

*Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов*

.....

Дополнительно информируем, что по существу вопросов, изложенных в обращении, письмом от 25.02.2023 № 256/01 Вам был направлен ответ, новые доводы или обстоятельства Вы не приводите.

Уведомляем, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам).

Должность

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество  
(4012) 000-000

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан  
в Правительстве  
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия И.О.

Адрес

Уважаемый(ая) .....!

Ваше обращение от 25.03.2023 № 216/ИП, адресованное в Правительство Калининградской области (далее – Правительство) и поступившее через интернет-приемную, зарегистрировано в Правительстве 26.03.2023 за № 23/502-09 и рассмотрено Министерством здравоохранения Калининградской области. По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

По существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее, Вам неоднократно давались ответы (от 10.01.2023 № 25/01, от 15.02.2023 № 89/01). Каких-либо новых доводов или обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) *(указывается(ются) тема(ы) вопроса(ов))* прекращается.

Должность

И.О. Фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан  
в Правительстве  
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия И.О.

Адрес

Уважаемый(ая) .....

Министерство здравоохранения Калининградской области сообщает, что Ваше обращение от 25.03.2023 № 216/ИП, адресованное в Правительство Калининградской области (далее – Правительство) и поступившее через интернет-приемную, зарегистрировано в Правительстве 26.03.2023 за № 23/502-09 и оставлено без рассмотрения в связи с тем, что переписка с Вами по вопросу(ам) *(указывается(ются) тема(ы) вопроса(ов))* прекращена. О прекращении переписки Вы были уведомлены письмом от 20.02.2023 № 530/01.

Должность

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество  
(4012) 000-000



ПРИЛОЖЕНИЕ № 8  
к порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан  
в Правительстве  
Калининградской области

ФОРМА

**ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**  
(дата приема \_\_\_\_\_)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:**

фамилия: \_\_\_\_\_

имя: \_\_\_\_\_

отчество (последнее – при наличии): \_\_\_\_\_

социальное положение: \_\_\_\_\_

почтовый адрес для ответа: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

**КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:**

1. \_\_\_\_\_  
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан<sup>1</sup>)

2. \_\_\_\_\_  
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан<sup>1</sup>)

**УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:**

\_\_\_\_\_  
<sup>1</sup>Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента России по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 28 ноября 2017 года № А1-5093о (редакция на 20 сентября 2018 года).



фамилия:

\_\_\_\_\_

имя:

\_\_\_\_\_

отчество (последнее – при наличии):

\_\_\_\_\_

должность:

\_\_\_\_\_

**РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТЫЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Должность лица, ответственного  
за организацию личного приема

*подпись*

И.О. Фамилия

Выражаю согласие на представление мне устного ответа в ходе личного приема по существу поставленных в устном обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)