



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА КАМЧАТСКОГО КРАЯ

18.12.2020 № 1194-Р

г. Петропавловск-Камчатский

О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Регламентом Правительства Камчатского края, утвержденным постановлением Губернатора Камчатского края от 18.11.2019 № 82, в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы государственной власти, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан

1. Определить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края согласно приложению к настоящему распоряжению.

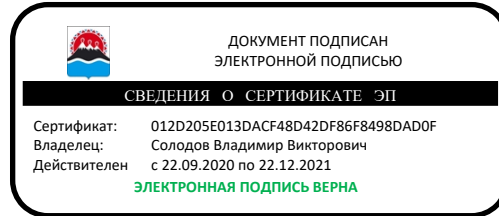
2. Определить для исполнительных органов государственной власти Камчатского края Единый день приема граждан – второй четверг каждого месяца.

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

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

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

Губернатор Камчатского края



В.В. Солодов

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
государственной власти Камчатского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет требования к организации в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленные сроки.

1.2. 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) приказом Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края;
- 8) настоящим Порядком.

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

установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.4. Должностные лица Правительства Камчатского края и иных исполнительных органов государственной власти Камчатского края несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. При рассмотрении обращений граждан должностные лица:

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

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения 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 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

1) письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения, либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов;

2) устный ответ на все поставленные вопросы 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

2.1. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора Камчатского края или Правительства

Камчатского края, а также по организации личного приема граждан Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края осуществляется Управлением по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края (далее – Управление).

2.2. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в исполнительные органы государственной власти Камчатского края, а также по организации личного приема граждан руководителем исполнительного органа государственной власти Камчатского края либо уполномоченным им должностным лицом, осуществляется работником, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующем органе.

2.3. Почтовым адресом Правительства Камчатского края для доставки письменных обращений является: 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.

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

понедельник – четверг – 9.00 – 17.15;
пятница – 9.00 – 16.00;
предпраздничные дни – 9.00 – 16.00;
суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв – 12.00 – 12.45.

2.5. Обращения в адрес Губернатора Камчатского края, Правительства Камчатского края, иных исполнительных органов государственной власти Камчатского края могут направляться гражданами в форме электронного документа посредством заполнения специальной формы сервиса «Интернет-приемная», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.kamgov.ru/question (далее – Интернет приемная).

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

Поступившая через Интернет приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и передается в канцелярию Управления делами Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края (далее – канцелярия) для дальнейшей обработки.

2.6. Факсимильные письменные обращения граждан принимаются по телефону: (+74152) 42-13-20.

Телефон Управления для справок: (+74152) 41-22-15.

Единый номер по работе с обращениями граждан 8-800-300-49-19.

Сообщения граждан, поступающие на единый номер по работе с обращениями граждан в зависимости от смысловых категорий, маршрутизируются в соответствии с компетенцией для организации экстренного реагирования.

2.7. Сведения о месте нахождения, телефонных номерах Правительства Камчатского края, исполнительных органов государственной власти Камчатского края, почтовых адресах, адресе Интернет приемной для направления обращений граждан размещаются на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети Интернет (www.kamgov.ru).

2.8. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края, а также на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети Интернет (www.kamgov.ru).

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- 1) режим работы Управления;
- 2) требования к письменным обращениям граждан;
- 3) график личного приема граждан Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края;
- 4) почтовый адрес Правительства Камчатского края;
- 5) выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.9. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником Управления в рабочие дни с 9.00 до 17.15 по телефону (+74152) 41-22-15 и включает предоставление информации о (об):

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

2.10. Срок регистрации обращения гражданина - до трех рабочих дней со дня поступления.

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

2.11. Обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Управлении, если Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края,

заместителями Председателя Правительства Камчатского края не установлен более короткий срок рассмотрения.

Обращения граждан, поступившие Губернатору Камчатского края и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в Управлении.

Обращения родителей (лиц их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 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 направлено для рассмотрения в исполнительный орган государственной власти 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 считается предшествующий рабочий день.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на тридцать дней. При этом ответственным исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в Управление.

2.13. Обращения граждан, адресованные Губернатору Камчатского края или Правительству Камчатского края, направляются Управлением для рассмотрения по компетенции Первому вице-губернатору Камчатского края, Председателю Правительства - Первому вице-губернатору Камчатского края, Вице-губернатору Камчатского края, заместителям Председателя Правительства Камчатского края в соответствии с распределением обязанностей, 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.

2.14. Первый вице-губернатор Камчатского края, Председатель Правительства - Первый вице-губернатор Камчатского края, Вице-губернатор Камчатского края, заместители Председателя Правительства Камчатского края направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые исполнительные органы государственной власти Камчатского края в соответствии с их компетенцией.

Первый вице-губернатор Камчатского края вправе направить обращения граждан для рассмотрения по существу в любой исполнительный орган государственной власти Камчатского края с учетом компетенции исполнительного органа государственной власти Камчатского края.

2.15. 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.

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

2.17. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом части 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.18. 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 определенными органами, или в сроки, установленные Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства Камчатского края - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Управлении.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

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

указанном обращении 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.

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

3.4. При получении письменного обращения, 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.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти Камчатского края, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали 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 уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края на основании предложения начальника Управления или ответственного исполнителя.

3.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте исполнительных органов

государственной власти Камчатского края в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении 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.

3.9. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Управления в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края в соответствии с частью 2.4 раздела 2 настоящего Порядка.

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

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

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

3.12. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием государственной информационной системы Камчатского края «Единая система электронного документооборота Камчатского края» (далее – система «Дело»).

3.13. Работники Управления обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора обращения, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные гражданином вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной карточке системы «Дело».

3.14. На лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

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

Конверты сохраняются вместе с обращениями в течение всего периода их рассмотрения и хранения.

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

- 1) дата поступления обращения;
- 2) фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии);
- 3) пол автора/коллективное;

- 4) регион/район проживания;
- 5) льготный/социальный статус;
- 6) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- 7) канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в Управлении, курьер или иные каналы поступления);
- 8) состав документа (количество страниц);
- 9) реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- 10) краткое содержание обращения;
- 11) рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- 12) вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- 13) кратность обращения (повторное, многократное);
- 14) форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное).

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

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

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

3.18. Решение о направлении обращения, 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 обязанностей между Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края.

3.19. Поручения Первого вице-губернатора Камчатского края, Председателя Правительства - Первого вице-губернатора Камчатского края, Вице-губернатора Камчатского края, заместителей Председателя Правительства Камчатского края вносятся в систему «Дело» их советниками и ставятся на контроль в Управлении.

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

3.21. Сопроводительные письма к обращениям, перенаправляемым в федеральные органы государственной власти, органы местного самоуправления, подписываются начальником Управления.

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

3.23. Если гражданин ранее обращался в исполнительные органы государственной власти Камчатского края и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения в соответствии с распределением обязанностей Первому вице-губернатору Камчатского края, Председателю Правительства - Первому вице-губернатору Камчатского края, Вице-губернатору Камчатского края, заместителям Председателя Правительства Камчатского края.

3.24. Обращения граждан, поступившие в Правительство Камчатского края из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Губернатору Камчатского края, Первому вице-губернатору Камчатского края, Председателю Правительства - Первому вице-губернатору Камчатского края, Вице-губернатору Камчатского края, заместителям Председателя Правительства Камчатского края, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращений.

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

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

3.27. В случае перенаправления обращения гражданина, стоящего на контроле в Управлении, от одного исполнительного органа государственной власти Камчатского края или должностного лица другому исполнительному органу государственной власти Камчатского края или должностному лицу, в системе «Дело» указывается адресатом исполнительный орган государственной власти Камчатского края или должностное лицо и Управление. После чего работником Управления в системе «Дело» меняется исполнитель.

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

3.29. В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам государственной власти 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.

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

Ответ на такое обращение гражданина дается должностным лицом не позднее двадцати календарных дней со дня регистрации обращения 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.

3.31. Обращение гражданина, направленное в адрес Правительства Камчатского края депутатом Законодательного Собрания Камчатского, поступившее в Правительство Камчатского края по вопросам, входящим в компетенцию Правительства Камчатского края и его должностных лиц, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Ответ на такое обращение гражданина дается должностным лицом не позднее двадцати 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, направленно 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.

3.32. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, то оно подлежит направлению по компетенции не позднее двух календарных дней со дня получения обращения с обязательным информированием Управления.

3.33. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления 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.

3.34. 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 невозможности положительного решения вопроса со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения поставленного вопроса.

3.35. Ответ на обращение гражданина, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, 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 государственной власти Камчатского края в сети Интернет.

В ответ на такое обращение гражданину в течение семи календарных дней направляется ссылка на страницу официального сайта.

3.36. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к своему обращению при наличии в обращении просьбы об их возврате. Если в обращении не содержится указанная просьба, они остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в архиве вместе с копиями отправленных гражданину документов.

3.37. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с частью 2.12 раздела 2 настоящего Порядка, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

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

3.38. Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного рассмотрения обращения.

3.39. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель направляет в данный орган копию уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения для изменения контрольных сроков.

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

Организация делопроизводства по исполнению поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется советниками Первого вице-губернатора Камчатского края, Председателя Правительства-Первого вице-губернатора Камчатского края, Вице-губернатора Камчатского края, заместителей Председателя Правительства Камчатского края в соответствии с требованиями Типовой инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Камчатского края.

3.41. Если ответ на обращение гражданина не содержит полной информации о решении поставленных в обращении вопросов, а также в случае, если ответ требует устранения допущенных нарушений делопроизводства, 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 исполнителю для доработки и подготовки дополнительного ответа на обращение.

3.42. 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 с контроля и подпись работника Управления.

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

3.44. 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

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

4.2. Обращения граждан, подлежащие передаче на доклад Губернатору Камчатского края, определяются непосредственно начальником Управления совместно с начальником Управления секретариата Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края.

4.3. Для принятия решения о передаче обращения на доклад Губернатору Камчатского края начальником Управления может направляться запрос в исполнительные органы государственной власти 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 государственной власти Камчатского края или органы местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае.

4.4. Поручение Губернатора Камчатского края по обращению гражданина вносится в систему «Дело» начальником Управления секретариата Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края и ставится на контроль в Управлении.

4.5. 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.

4.6. Срок исполнения поручения Губернатора Камчатского края по рассмотрению обращения, 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 направляется в адрес Губернатора Камчатского края ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.7. Срок исполнения поручений Губернатора Камчатского края по обращениям, 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.

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Камчатского края, необходимо провести встречу (либо 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 необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Камчатского края, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (составлен телефонный разговор) с гражданином.

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

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

4.10. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Камчатского края, проекты докладов на имя Губернатора Камчатского края по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направляемые на подпись Губернатору Камчатского края, визируются Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края в соответствии с распределением обязанностей, исходя из содержания вопроса в обращении, а также начальником Управления секретариата Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края и начальником Управления .

Начальник Управления вправе вернуть на доработку ответ на обращение гражданина или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Камчатского края, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

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

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

4.12. Поручения, данные Губернатором Камчатского края во время приема граждан в ходе его рабочих поездок в муниципальные образования в Камчатском крае, оформляются Главным контрольным управлением Губернатора и Правительства 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 в ходе рабочих поездок, фиксируются помощником Губернатора Камчатского края и в течение одного рабочего дня со дня получения информации от граждан передаются в Управление по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку для регистрации обращений и направления их на рассмотрение по компетенции.

4.13. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению Губернатора Камчатского края, на которые гражданам даны ответы, повторно на доклад Губернатору Камчатского края не передаются. Данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком и направляются в соответствии с распределением обязанностей Первому вице-

губернатору Камчатского края, Председателю Правительства - Первому вице-губернатору Камчатского края, Вице-губернатору Камчатского края, заместителям Председателя Правительства Камчатского края.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Камчатского края «прямых эфиров» в средствах массовой информации, социальных сетях

5.1. Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения Губернатором Камчатского края «прямых эфиров» в средствах массовой информации, социальных сетях, осуществляются Управлением пресс-службы Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края (далее - Пресс-служба).

5.2. Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения Губернатором Камчатского края «прямого эфира», оформляется по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку и направляется Пресс-службой в адрес Управления в течение одного рабочего дня со дня проведения «прямого эфира» для регистрации и направления на рассмотрение по компетенции.

Вопросы, поступившие от граждан в ходе проведения Губернатором Камчатского края «прямого эфира», и оформленные Пресс-службой не по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку, не подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Вопросы, поступившие от граждан в ходе проведения «прямого эфира», на которые Губернатором Камчатского края даны исчерпывающие ответы, и не требующие дополнительных поручений, в вышеуказанный перечень вопросов не включаются и для дальнейшего рассмотрения не направляются.

5.3. Регистрация обращений, поступивших в адрес Губернатора Камчатского края в ходе проведения «прямых эфиров», осуществляется Управлением в системе «Дело» в течение трех рабочих дней со дня поступления. При этом в примечании в регистрационной карточке в обязательном порядке указывается дата проведения «прямого эфира» и наименование редакции средства массовой информации или социальная сеть, где проводился «прямой эфир».

5.4. Обращения, поступившие в адрес Губернатора Камчатского края в ходе проведения «прямых эфиров», направляются для рассмотрения Первому вице-губернатору Камчатского края, Председателю Правительства - Первому вице-губернатору Камчатского края, Вице-губернатору Камчатского края, заместителям Председателя Правительства Камчатского края в соответствии с распределением обязанностей, для организации их рассмотрения по компетенции.

5.5. Ответственный исполнитель в течение трех дней со дня поступления обращения на рассмотрение обязан связаться в телефонном режиме с гражданином для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.6. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы широкого круга лиц, а также обращения по социально значимым вопросам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости - коллегиально.

5.7. В ответе на обращение гражданину указывается, что его обращение рассмотрено по поручению Губернатора Камчатского края.

5.8. В случае положительного решения вопроса, поставленного в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы его исполнения.

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

5.9. После подготовки ответа ответственный исполнитель в обязательном порядке связывается в телефонном режиме с гражданином, направившим обращение, для дачи разъяснений по существу подготовленного ответа.

5.10. Ответ на обращение подписывается Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края.

5.11. Срок рассмотрения обращений, поступивших в ходе проведения «прямого эфира», - не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации в Управлении.

5.12. Контроль за исполнением решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на Первого вице-губернатора Камчатского края, Председателя Правительства - Первого вице-губернатора Камчатского края, Вице-губернатора Камчатского края, заместителей Председателя Правительства Камчатского края, которым было поручено рассмотрение обращений

6. Прием граждан Губернатором Камчатского края и членами Правительства Камчатского края

6.1. Порядок приема граждан

6.1.1. Прием граждан в Правительстве Камчатского края проводится Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края, руководителями исполнительных органов государственной власти по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

6.1.2. Решение о проведении личного приема по письменной просьбе гражданина принимается Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства-Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края с учетом их компетенции в соответствии с распределением обязанностей. При этом поручение о проведении личного приема может быть дано руководителю исполнительного органа государственной власти Камчатского края, в компетенцию которого входит рассмотрение изложенного в обращении вопроса.

6.1.3. Предварительная запись на личный прием к Первому вице-губернатору Камчатского края, Председателю Правительства-Первому вице-губернатору Камчатского края, Вице-губернатору Камчатского края, заместителям Председателя 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 и содержанием обращения.

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

6.1.4. Организация проведения личного приема граждан Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства-Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края обеспечивается их советниками.

При подготовке к приему советники заблаговременно запрашивают необходимую для рассмотрения обращений граждан информацию в исполнительных органах государственной власти 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.

6.1.5. 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.

6.1.6. Во время проведения приема принимаются обращения, изложенные гражданами в устной либо письменной формах.

6.1.7. 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.

6.1.8. По окончании 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.

6.1.9. По итогам приема, поручения, озвученные в ходе его проведения, вносятся в регистрационную карточку системы «Дело» советником должностного лица, проводившего прием.

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

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

6.1.12. Письменные обращения, принятые в ходе личного, выездного приемов, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.1.13. В случае, если карточка личного приема на личном, выездном приеме граждан, поступившая в Управление для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не приложено письменное заявление гражданина (при наличии), она возвращается начальником Управления советнику должностного лица, проводившего личный прием граждан, для оформления в установленном порядке.

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

Руководителем Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края ежемесячно утверждается медиа-план по информированию граждан о проведении личных приемов, подготовка которого осуществляется Пресс-службой.

6.3. Проведение личных приемов

6.3.1. 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.

6.3.2. Личный прием граждан Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края проводится в соответствии с графиком, утверждаемым Первым вице-губернатором Камчатского края, в помещении Единой приемной граждан Правительства Камчатского края.

6.3.3. Личный прием граждан руководителями исполнительных органов государственной власти 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 государственной власти Камчатского края, и утверждается Первым вице-губернатором Камчатского края;

2) в единый день приема с 14.00 до 17.00 в установленных для приема местах.

6.4. Проведение выездных приемов

6.4.1. Выездные встречи с населением и личные приемы граждан в муниципальных образованиях в Камчатском крае проводятся Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства-Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края в соответствии с графиком, утверждаемым Первым вице-губернатором Камчатского края.

6.4.2. Выездные встречи с населением и личные приемы граждан в муниципальных образованиях в Камчатском крае проводятся руководителями исполнительных органов государственной власти Камчатского края ежемесячно, в соответствии с графиком, утверждаемым Председателем Правительства-Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, курирующими заместителями Председателя Правительства Камчатского края, на основании анализа обращений граждан, поступивших Губернатору Камчатского края, проведенного исполнительными органами государственной власти Камчатского края.

6.5. Проведение онлайн-приемов

6.5.1. Онлайн-приемы проводятся:

1) посредством информационно-аналитической системы «Камчатка в порядке» в сети Интернет по адресу www.vporyadke41.ru;

2) в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края.

6.5.2. Первый вице-губернатор Камчатского края, Председатель Правительства-Первый вице-губернатор Камчатского края, Вице-губернатор Камчатского края, заместители Председателя Правительства Камчатского края, руководители исполнительных органов государственной власти Камчатского края проводят онлайн-приемы по заявкам граждан, поступившим в информационно-аналитическую систему «Камчатка в порядке», на официальный сайт исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети Интернет.

6.5.3. День и время проведения приема должно быть назначено в течение одного рабочего дня со дня поступления заявки. Заявка гражданина подлежит отклонению в случае, если вопрос ранее был рассмотрен и решен.

6.5.4. По итогам онлайн-приемов поручения, озвученные в ходе проведения, вносятся в регистрационную карточку системы «Дело» советником должностного лица, проводившего прием.

6.5.5. Дальнейшая работа по обращениям, озвученным в ходе онлайн-приемов, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

6.6. Проведение тематических приемов

6.6.1. По решению Первого вице-губернатора Камчатского края на основании информации руководителя Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края, содержащей анализ обращений граждан, поступивших Губернатору Камчатского края и в Правительство Камчатского края, проводятся тематические приемы граждан. На тематические приемы к рассмотрению могут быть предложены обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

6.6.2. Тематические приемы граждан проводятся членами Правительства Камчатского края и руководителями иных исполнительных органов государственной власти Камчатского края в помещении Единой приемной граждан Правительства Камчатского края, в муниципальных образованиях в Камчатском крае.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. 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.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края, начальником Управления, а также руководителями исполнительных органов государственной власти Камчатского края, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.3. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и поручений по итогам личных приемов Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края осуществляется Управлением, которое еженедельно направляет ответственным исполнителям, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь календарных дней.

7.4. Управлением на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе исполнительных органов государственной власти 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.

7.5. 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 и поставленных ими на контроль;

2) в ходе рабочих поездок и встреч Губернатора Камчатского края с гражданами;

3) в ходе проведения Губернатором Камчатского края «прямых эфиров» в средствах массовой информации, социальных сетях.

7.6. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

1) постановку на контроль поручений Губернатора Камчатского края по рассмотрению обращений;

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.

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

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

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, 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.

7.9. Периодические обзоры по обращениям граждан, информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются Управлением на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети Интернет.

7.10. Руководители исполнительных органов государственной власти Камчатского края ежемесячно, до 2 числа месяца, следующего за отчетным, по результатам проведения личных, выездных и онлайн-приемов граждан

направляют в Управление отчет по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

7.11. Управлением раз в полугодие проводятся проверки в исполнительных органах государственной власти 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 государственной власти Камчатского края

Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения Губернатором Камчатского края «прямого эфира»

| № п/п | ФИО гражданина | Адрес проживания/ адрес эл. почты | Телефон | Суть вопроса |
|-------|----------------|--------------------------------------|---------|--------------|
|-------|----------------|--------------------------------------|---------|--------------|

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

Информация о приемах, проведенных руководителями исполнительных органов государственной власти Камчатского края за _____ месяц 20__ г.

| № п/п | ФИО руководителя исполнительного органа государственной власти Камчатского края | Количество личных приемов | Количество выездных приемов и встреч | Количество онлайн - приемов | Ссылка на публикацию в социальных сетях |
|-------|---|---------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---|
|-------|---|---------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---|