



**АГЕНТСТВО ПО МЕЖДУНАРОДНЫМ И МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫМ СВЯЗЯМ
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

08.09.2026 г. № 11/пр
Калининград

**Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Агентстве по международным и межрегиональным
связям Калининградской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Калининградской области от 21 октября 2015 года № 465 «О дополнительных гарантиях реализации прав граждан на обращение в Калининградской области», постановление Правительства Калининградской области от 01.04.2010 № 156 «Об Агентстве по международным и межрегиональным связям Калининградской области», постановлением Правительства Калининградской области от 30 ноября 2023 года № 519-п «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Калининградской области» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Агентстве по международным и межрегиональным связям Калининградской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Приказ подлежит государственной регистрации.
4. Приказ вступает в силу со дня официального опубликования.

Исполняющая обязанности
руководителя (директора)
Агентства по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

С.Ю. Калимбетова

Утвержден
Приказом Агентства
по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области
от 08.09.2026 г. № 11/пр

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Агентстве по международным и межрегиональным связям
Калининградской области

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Агентстве по международным и межрегиональным связям Калининградской области (далее - 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 в Агентство по международным и межрегиональным связям Калининградской области (далее - Агентство), а также требования к организации и проведению личных приемов граждан руководителем (директором) Агентства (далее - Руководитель), заместителем Руководителя, работниками Агентства (далее - работники, Отдел).

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

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 Калининградской области и органах исполнительной власти Калининградской области, утвержденной Указом Губернатора Калининградской области от 28 июня 2024 года № 58-у «Об инструкции по делопроизводству в Правительстве Калининградской области и органах исполнительной власти Калининградской области» (далее - инструкция по делопроизводству в Правительстве) и настоящим порядком.

4. Письменное обращение может быть доставлено в Агентство непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, через информационный ресурс «Личный кабинет» на официальном сайте Агентства, через подсистему обратной связи портала госуслуг (далее - ПОС), иным способом.

Почтовый адрес для доставки обращений граждан в письменной форме: 236007, г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 1.

5. Обращения граждан в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы сервисов «Интернет-приемная», расположенного на официальном сайте Правительства Калининградской области, или «Интернет-приемная руководителя Агентства», расположенного на официальном сайте Агентства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://id.gov39.ru/> (далее соответственно - официальный сайт Агентства, сеть «Интернет»).

Обращения граждан, направленные по электронной почте, не принимаются.

6. При рассмотрении письменного 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 Агентство способами, указанными в пунктах 4, 5 настоящего порядка.

7. Прием, обработка, подготовка, а также направление ответов на обращения граждан с использованием ПОС осуществляются в соответствии с Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года № 2334.

8. Контроль за соблюдением настоящего порядка осуществляет Руководитель.

Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан возлагается на помощника руководителя (директора) Агентства (далее – Помощник руководителя (директора)).

Раздел II. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Глава 1. РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

9. Письменные обращения граждан и обращения граждан в электронной форме (далее - письменные обращения), поступившие в Агентство и прошедшие регистрацию в ЕСЭД, в тот же день представляются для предварительного рассмотрения Руководителю.

10. Руководитель по результатам предварительного рассмотрения письменных обращений принимает следующее решение:

1) относятся ли к компетенции Агентства поставленные в письменном обращении вопросы;

2) к компетенции одного или нескольких государственных органов, органов местного самоуправления либо должностных лиц относится решение поставленных в письменном обращении вопросов. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Руководитель указывает в резолюции органы и организации, должностных лиц, которым необходимо направить копии письменного обращения;

3) о переадресации письменного обращения для рассмотрения по существу поставленных вопросов в другой государственный орган, орган местного самоуправления либо иному должностному лицу;

4) о соответствии подготовленного проекта резолюции поставленным в письменном обращении вопросам (при необходимости дополняет и корректирует его);

5) о постановке письменного обращения на контроль;

6) о назначении сотрудника, ответственного за рассмотрение (организацию рассмотрения) письменного обращения (далее - Исполнитель), характере и сроках его действий, а также соисполнителях;

7) о необходимости подготовки запроса о предоставлении необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам;

8) об окончательном сроке рассмотрения письменного обращения.

11. Письменное обращение гражданина с поручением Руководителя о его рассмотрении незамедлительно передается Помощником руководителя (директора) Исполнителю для его рассмотрения (организации рассмотрения) согласно резолюции.

В случае если в резолюции к письменному обращению указаны несколько исполнителей, подлинник письменного обращения передается только Исполнителю, указанному в резолюции первым.

12. В случае если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, выходят за пределы компетенции Исполнителя или относятся к компетенции другого лица, Исполнитель обеспечивает исполнение поручения в пределах установленной компетенции и в течение одного рабочего дня с даты передачи ему письменного обращения представляет Руководителю предложения об определении другого Исполнителя или об изменении состава соисполнителей.

13. На контроль ставятся письменные обращения:

1) в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан;

2) повторные обращения, независимо от поставленного вопроса;

3) рассматриваемые по поручению руководителя Администрации Президента Российской Федерации, первого заместителя Председателя Правительства - Полномочного представителя Губернатора в Законодательном Собрании Калининградской области, заместителей Председателя Правительства Калининградской области, Руководителя аппарата Правительства Калининградской области, председателя Законодательного Собрания Калининградской области.

14. На особый контроль ставятся письменные обращения, рассматриваемые по поручению Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Калининградской области, Правительства Калининградской области.

15. Если ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, по решению Руководителя граждан уведомляется о невозможности получения ответа по существу поставленного в письменном обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

16. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также члена(ов) его семьи, такое письменное обращение может быть:

1) оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, но с обязательным сообщением гражданину за подписью Руководителя в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения в Агентстве о недопустимости злоупотребления правом со ссылкой на часть 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

2) направлено в соответствующие правоохранительные органы.

17. По результатам рассмотрения письменного обращения Руководителем Помощник руководителя (директора):

1) вносит в ЕСЭД содержание резолюции, информацию об Исполнителе, соисполнителях, сроках исполнения поручений, делает отметку о постановке письменного обращения на контроль. Утвержденная резолюция вместе с письменным обращением автоматически рассылается. Исполнителю (соисполнителям) по ЕСЭД;

2) в течение семи дней со дня регистрации готовит уведомление гражданину о переадресации письменного обращения согласно полномочиям, в другой государственный орган, орган местного самоуправления либо должностному лицу и направляет копии письменного обращения в указанные в резолюции государственные органы, органы местного самоуправления либо должностному лицу вместе с сопроводительными письмами;

3) передает Исполнителю письменное обращение и прилагаемые к нему документы.

18. Поступившие в Агентство письменные обращения подлежат рассмотрению не позднее 30 дней со дня регистрации. Руководитель вправе установить сокращенный срок рассмотрения письменного обращения.

Письменные обращения граждан, являющихся инвалидами из числа участников специальной военной операции (лица, определенные в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»), и относящиеся к участникам специальной военной операции из числа лиц, указанных в подпункте 2 пункта 2 статьи 2 Закона Калининградской области «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Калининградской области»), и членов их семей по вопросам назначения, предоставления и реализации мер социальной поддержки, медицинского обеспечения (включая медицинскую реабилитацию и санаторно-курортное лечение), пенсионного обеспечения, жилищных прав, образования и трудоустройства указанной категории участников специальной военной операции рассматриваются в срок, не превышающий 20 дней со дня регистрации обращения.

19. В исключительных случаях, а также в случае направления Агентством в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения письменного обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Руководитель вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней на основании мотивированной служебной записки Исполнителя, поданной не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения.

О продлении срока рассмотрения письменного обращения уведомляется гражданин.

20. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего письменное обращение, Агентством в указанную организацию или должностному лицу в течение 15 дней предоставляются документы и материалы, необходимые для рассмотрения письменного обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

21. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Агентства, в течение 7 дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с одновременным уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о его переадресации.

В случае если Агентство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения сообщается направившему письменное обращение гражданину.

22. Если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно незамедлительно направляется в государственный орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии.

23. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ 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 7 дней со дня регистрации письменного обращения сообщается направившему его гражданину.

24. При поступлении в Агентство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Агентства, гражданину, направившему письменное обращение, в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения сообщается электронный адрес официального сайта Агентства в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в письменном обращении.

25. Исполнитель принимает письменное обращение с резолюцией (поручением) Руководителя к своему рассмотрению, определяет меры, необходимые для разрешения поставленных в письменном обращении вопросов.

26. По результатам рассмотрения письменного обращения, отнесенного к категории «предложение», гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято; если принято - то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовано.

27. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

28. Исполнитель проверяет, соответствует ли оспариваемое действие (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов Калининградской области.

Для этого Исполнитель получает пояснения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

29. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных

документов, заявление признается обоснованным. В этом случае в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе, сообщаются сроки их реализации, в случае необходимости приносятся соответствующие извинения.

30. Если заявление признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

31. При рассмотрении письменного обращения, отнесенного к категории «жалоба», Исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого Исполнитель:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина или других лиц (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

2) устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

3) определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также определяет лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

4) вносит предложения о привлечении к ответственности, установленной законом, лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан.

32. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указываются, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

33. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов гражданина.

34. В процессе рассмотрения письменного обращения по существу Исполнитель вправе:

1) инициировать запрос дополнительной информации в государственных органах, органах местного самоуправления, у должностных лиц;

2) пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

3) инициировать проведение проверки в пределах полномочий Агентства по осуществлению внутреннего контроля (проверка правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц Агентства).

35. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в письменном обращении, в иных государственных органах, органах местного самоуправления, у должностных лиц Исполнителем подготавливается запрос, который должен содержать:

- 1) данные о письменном обращении, по которому запрашивается информация;
- 2) вопрос из письменного обращения, для разрешения которого необходима информация;
- 3) какая информация запрашивается;
- 4) срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу (не более 15 дней).

К указанному запросу прикладывается копия письменного обращения.

36. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения, срок его рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

37. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения Исполнитель представляет Руководителю служебную записку с обоснованием такой необходимости не позднее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения.

38. На основании служебной записки Руководителем принимается решение о продлении срока рассмотрения письменного обращения и направлении уведомления об этом гражданину либо об отказе в продлении срока рассмотрения письменного обращения. Если контроль рассмотрения письменного обращения установлен вышестоящим органом государственной власти либо должностным лицом, Исполнитель обязан согласовать продление срока рассмотрения письменного обращения не позднее чем за 10 дней до истечения срока его рассмотрения.

45. При получении письменного обращения, для рассмотрения которого назначены соисполнители, Исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на письменное обращение, сообщает соисполнителям, какие материалы и информацию необходимо предоставить.

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения обязаны предоставить свои предложения по существу его рассмотрения, а также имеющиеся материалы и информацию, необходимые для подготовки ответа.

46. Исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по письменному обращению всеми соисполнителями, соблюдением ими установленных сроков и формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

47. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении;
- 2) если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть решена положительно, то указывается по каким причинам.

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);
- 3) адресат, указанный в рассматриваемом письменном обращении;

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

48. Образцы оформления ответов приведены в приложениях № 1-10 к настоящему порядку.

49. По результатам рассмотрения письменного обращения гражданину может быть направлено сообщение о:

- 1) прекращении с ним переписки;
- 2) разъяснении порядка обжалования в судебном порядке;
- 3) недопустимости злоупотребления правом;

4) невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

50. Если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства, Исполнитель готовит:

1) сопроводительное письмо о направлении письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления либо иному должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в письменном обращении;

2) уведомление гражданину о переадресации его письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления либо иному должностному лицу.

Глава 2. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

53. Руководитель:

1) рассматривает проект ответа гражданину;

2) дает поручения по результатам рассмотрения письменного обращения;

3) дает поручения о привлечении к ответственности виновных лиц в случае, когда в ходе рассмотрения письменного обращения выявлены нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений, прав, свобод или законных интересов граждан;

4) при необходимости ставит рассмотрение письменного обращения на дополнительный контроль.

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

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

56. Регистрация и отправка ответов на письменные обращения осуществляются в соответствии с инструкцией по делопроизводству ве.

57. Образец оформления ответа с предупреждением о возможности прекращения переписки приведен в приложениях № 4, 8 к настоящему порядку.

58. Ответ на письменное обращение, уведомление гражданину о прекращении переписки с ним подписывает Руководитель.

59. Ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко и давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в письменном обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по результатам его рассмотрения, в том числе к виновным лицам.

В ответе в федеральные и региональные органы государственной власти указывается: проинформирован ли гражданин о результатах рассмотрения обращения.

Ответ на коллективное письменное обращение адресуется гражданину, указанному в письменном обращении первым, если не указан иной адрес.

В ответе на коллективное письменное обращение должна содержаться просьба о сообщении результата его рассмотрения остальным обратившимся гражданам.

60. Если по результатам рассмотрения письменного обращения принят правовой акт, гражданину направляется ответ с приложением копии правового акта.

61. Если на письменное обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса. Рассмотрение письменного обращения ставится на дополнительный контроль.

Помощником руководителя (директора) вносит информацию в ЕСЭД о постановке письменного обращения на дополнительный контроль с указанием контрольных сроков.

62. Основаниями для возврата проекта ответа Исполнителю на повторное рассмотрение могут являться:

- 1) оформление проекта ответа с нарушением требований настоящего порядка;
- 2) несоответствие выводов, изложенных Исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- 3) отсутствие исчерпывающей информации по поставленным в обращении вопросам;
- 4) необходимость дополнительного рассмотрения письменного обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе его рассмотрения.

63. В случае возврата проекта ответа Исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- 1) устранить выявленные нарушения;
- 2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение письменного обращения по существу.

64. Если рассмотрение письменного обращения поставлено вышестоящим органом государственной власти либо должностным лицом на контроль, то Исполнитель обязан направить в орган либо должностному лицу в установленные сроки информацию о результатах рассмотрения письменного обращения.

65. Письменное обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину, в случаях, предусмотренных настоящим порядком, направлена соответствующая информация о результатах

рассмотрения письменного обращения.

Письменное обращение, поставленное на контроль, в этом случае снимается с контроля.

67. Подлинники документов, приложенные к письменному обращению, подлежат списанию «В дело», если в письменном обращении не содержится просьба об их возврате.

68. Подлинники письменных обращений в федеральные и региональные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

69. 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.

70. 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.

71. 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.

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

Глава 3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

72. С момента регистрации письменного обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе его рассмотрения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения письменного 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 законом тайну.

73. Решение о возможности ознакомления гражданина с документами и материалами, поступившими по запросу из других государственных органов, органов местного самоуправления либо от должностных лиц, принимает Руководитель.

74. Справочную работу по рассмотрению письменных обращений осуществляют Исполнитель и Помощником руководителя (директора).

75. Справки могут предоставляться в ходе личного приема или по телефону по следующим вопросам:

- 1) о получении Агентством письменного обращения, его регистрации и направлении на рассмотрение Исполнителю;
- 2) о переадресации письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления либо иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) о невозможности направления письменного обращения на рассмотрение с указанием оснований для этого;
- 4) о продлении сроков рассмотрения письменного обращения с указанием оснований для этого.

76. При поступлении по телефону запроса от гражданина о ходе рассмотрения письменного обращения Помощником руководителя (директора) называет наименование органа, в который обратился гражданин, свои фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы Помощник руководителя (директора) должен переадресовать (перевести) абонента на Исполнителя или же сообщить обратившемуся гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

77. Во время разговора работник, предоставляющий справочную информацию, должен произносить слова четко, избегать разговоров с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

78. Работники, осуществляющие прием или консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Глава 4. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

79. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

80. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет Руководитель.

81. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в Агентстве осуществляет Помощник руководителя (директора).

82. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений включает:

- 1) постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- 2) подготовку информации Исполнителям о приближении окончания сроков рассмотрения обращений;
- 3) снятие поручений по рассмотрению обращений с контроля.

83. Постановка поручений по рассмотрению обращений на контроль осуществляется Помощником руководителя (директора) после предварительного рассмотрения обращения Руководителем на основании наложенной им резолюции.

84. Контроль за сроками и полнотой рассмотрения обращений согласно резолюции Руководителя осуществляет Помощник руководителя (директора).

Помощник руководителя (директора) за 2 рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения предупреждает об этом Исполнителя.

85. В случае нарушения Исполнителем сроков и полноты рассмотрения обращений Помощник руководителя (директора) немедленно докладывает об этом Руководителю.

Раздел III. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ ГРАЖДАН В АГЕНТСТВЕ

86. Личный прием граждан осуществляется Руководителем или Заместителем руководителя по графику

87. Организация личного приема граждан осуществляется Помощником руководителя (директора).

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

89. 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.

90. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Агентства в сети «Интернет».

91. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случаях, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлении им агрессии либо неадекватного поведения, отказа предъявить документ, удостоверяющий его личность.

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

93. На личном приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

94. Запись на личный прием осуществляется Помощником руководителя (директора) в журнале записи граждан на личный прием по форме согласно приложению № 11 к настоящему порядку.

95. Запись граждан на личный прием осуществляется по телефону, в форме устного личного обращения или в форме письменного заявления. Помощник руководителя (директора), осуществляя запись на личный прием, вправе уточнить мотивы обращения и содержание вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

96. При поступлении устного обращения по наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, Помощник руководителя (директора) вправе рекомендовать обратившемуся гражданину представить письменное заявление с изложением сути вопроса с целью его предварительного изучения в ходе подготовки к проведению личного приема. Информация о поступлении письменного заявления отражается в журнале записи граждан на личный прием.

97. Лица, указанные в пункте 86 настоящего порядка, не вправе отказать гражданину в приеме, за исключением случаев, указанных в пунктах 92 и 93 настоящего порядка. В случае если заявленный гражданином вопрос относится к компетенции иного государственного органа, органа местного самоуправления либо должностного лица, работник вправе рекомендовать гражданину (по согласованию с ним) обратиться в иной государственный орган, либо орган местного самоуправления, либо к должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение данного вопроса.

98. В ходе подготовки к личному приему граждан Помощник руководителя (директора) осуществляет сбор информации по заявленным гражданами вопросам с целью всестороннего их изучения, при необходимости направляет запросы в государственные органы, органы местного самоуправления либо иные организации для получения дополнительной информации по изложенным в обращениях вопросам.

99. Информация о личном приеме гражданина и его результатах вносится в карточку личного приема, оформляемую в соответствии с формой, приведенной в приложении № 12 к настоящему порядку.

100. На личном приеме граждан Руководителем, заместителем Руководителя могут присутствовать работники, которые при необходимости дают пояснения по существу обращений.

101. Лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости - пояснения работников, к должностным обязанностям которых относится рассматриваемый вопрос.

102. 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.

Обращения граждан, являющихся инвалидами из числа участников специальной военной операции (лица, определенные в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,

и относящиеся к участникам специальной военной операции из числа лиц, указанных в подпункте 2 пункта 2 статьи 2 Закона Калининградской области «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Калининградской области»), и членов их семей, принятые в ходе личного приема, по вопросам назначения, предоставления и реализации мер социальной поддержки, медицинского обеспечения (включая медицинскую реабилитацию и санаторно-курортное лечение), пенсионного обеспечения, жилищных прав, образования и трудоустройства указанной категории участников специальной военной операции рассматриваются в срок, не превышающий 20 дней со дня регистрации обращения.

103. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Руководителем принимается решение о рассмотрении обращения в порядке, установленном для письменных обращений. При этом гражданину разъясняется порядок получения ответа на обращение.

104. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства, гражданину дается разъяснение, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу и в каком порядке он вправе обратиться.

105. Во время личного приема гражданин имеет возможность обратиться с устным заявлением, а при необходимости - передать письменное обращение. Письменные обращения, поступившие на личном приеме, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

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.

106. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

Раздел IV. ОБЖАЛОВАНИЕ ПРИНЯТЫХ РЕШЕНИЙ И (ИЛИ) ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АГЕНТСТВА В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

109. Гражданин вправе обратиться с жалобой к Руководителю, должностному лицу Правительства Калининградской области, осуществляющему координацию

работы Агентства в соответствии с Указом Губернатора Калининградской области, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, уполномоченный осуществлять функции по контролю и надзору в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния, а также в суд.

110. Срок рассмотрения Агентством жалоб на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица Агентства составляет 30 дней с момента регистрации жалобы.

111. По результатам рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица Агентства 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.

112. Если в результате рассмотрения жалоба признается обоснованной, Руководителем принимается решение о применении к работнику(ам), допустившему(им) нарушение в ходе рассмотрения обращения, меры ответственности, установленной действующим законодательством Российской Федерации.

113. Убытки, моральный вред, нанесенные гражданину незаконными действиями (решениями), а также представлением недостоверной информации, возмещаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

Ваше обращение от 20.03.2024, адресованное Президенту Российской Федерации и перенаправленное Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан в Правительство Калининградской области (далее - Правительство) письмом от 29.03.2024 N A26-02-65580531-СО, зарегистрировано в Правительстве 30.03.2024 за N 23-105/9 и рассмотрено в Агентстве по международным и межрегиональным связям Калининградской области (Агентством).

По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов

.....
.....

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

Приложение № 2
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

Ваше обращение от 25.03.2024 N 215/ИП, адресованное Губернатору Калининградской области и поступившее в Правительство Калининградской области (далее - Правительство) через «Интернет-приемную», зарегистрировано в Правительстве 30.03.2024 за N 23-105/9 и рассмотрено в Агентстве по международным и межрегиональным связям Калининградской области.

По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов

.....
.....

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

Приложение № 3
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА
Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

Ваше обращение от 25.03.2024 N 216/ИП, адресованное в Правительство Калининградской области (далее - Правительство) и поступившее через «Интернет-приемную», зарегистрировано в Правительстве 26.06.2024 за N 23/502-09 и рассмотрено в Агентстве по международным и межрегиональным связям Калининградской области.

По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов

.....

.....

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

Приложение № 4
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

Ваше обращение от 25.03.2024 N 216/ИП, адресованное в Правительство Калининградской области (далее - Правительство) и поступившее через «Интернет-приемную», зарегистрировано 26.03.2024 за N 23/502-09 и рассмотрено в Агентстве по международным и межрегиональным связям 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 25.02.2024 N 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).

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

Приложение № 5
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

Ваше обращение от 25.03.2024 N 216/ИП, адресованное в Правительство Калининградской области (далее - Правительство) и поступившее через «Интернет-приемную», зарегистрировано в Правительстве 6.03.2024 за № 23/502-09 и рассмотрено в Агентстве по международным и межрегиональным связям Калининградской области. По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

По существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее, Вам неоднократно давались ответы (от 10.01.2024 N 25/01, от 15.02.2024 N 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.

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

Приложение № 6
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

Агентство по международным и межрегиональным связям Калининградской области сообщает, что Ваше обращение от 25.03.2024 N 216/ИП, адресованное в Правительство Калининградской области (далее - Правительство) и поступившее через «Интернет-приемную», зарегистрировано в Правительстве 26.03.2024 за N 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 20.02.2024 N 530/01.

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

Приложение № 7
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

По результатам рассмотрения Вашего обращения, поступившего в Агентство по международным и межрегиональным связям Калининградской области 25.03.2024 и зарегистрированного 26.03.2024 за N 3567/01, сообщаем следующее.

Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов

.....
.....

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

Приложение № 8
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

По результатам рассмотрения Вашего обращения, поступившего в Агентство по международным и межрегиональным связям Калининградской области 25.03.2024 и зарегистрированного 26.03.2024 за N 3568/01, сообщаем следующее.

Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов

.....

Дополнительно информируем, что по существу вопросов, изложенных в обращении, письмом от 25.02.2024 N 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 N 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).

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

Приложение № 9
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

По результатам рассмотрения Вашего обращения, поступившего в Агентство по международным и межрегиональным связям Калининградской области 25.03.2024 и зарегистрированного 26.03.2024 за N 3569/01, сообщаем следующее.

По существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее, Вам неоднократно давались ответы (от 10.01.2024 N 25/01, от 15.02.2024 N 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.

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

Приложение № 10
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Фамилия, инициалы

Адрес

Уважаемый(ая)!

В Агентство по международным и межрегиональным связям Калининградской области сообщает, что Ваше обращение, поступившее 26.03.2024 и зарегистрированное 26.03.2024 за N 3570/01, 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 20.02.2024 N 530/01.

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
(4012)000-000

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием

[illegible]

Приложение № 12
к порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Агентстве по международным
и межрегиональным связям
Калининградской области

ФОРМА

Карточка личного приема

"__" _____ 20__ г. N _____

ГРАЖДАНИН, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия:

имя:

отчество (при наличии):

почтовый адрес для ответа:

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

контактный телефон:

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1.

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

2.

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

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия:

имя:

отчество (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)

<1> 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 N А1-5093о (редакция на 20 сентября 2018 года).