



# УКАЗ

## ГУБЕРНАТОРА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

### Об утверждении Положения об организации работы с обращениями граждан

В соответствии со статьей 90 Устава Красноярского края в целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан и реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан согласно приложению.
2. Опубликовать указ на «Официальном интернет-портале правовой информации Красноярского края» ([www.zakon.krskstate.ru](http://www.zakon.krskstate.ru)).
3. Указ вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.



Губернатор края

М.М. Котюков

г. Красноярск  
14.01.2025  
№ 11-уг

**Положение  
об организации работы с обращениями граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Губернатора Красноярского края (далее – край), Администрации Губернатора края, Правительства края, исполнительных органов края и их должностных лиц (далее – обращения), и проведения личного приема граждан.

1.2. Понятия и термины, используемые в Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.3. Губернатором края, первым заместителем Губернатора края – руководителем Администрации Губернатора края, первым заместителем Губернатора края – председателем Правительства края, заместителями Губернатора края, заместителями председателя Правительства края, полномочными представителями Губернатора края, Администрацией Губернатора края, Правительством края, исполнительными органами края и их должностными лицами в соответствии с компетенцией и в пределах полномочий рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в устной форме в ходе личного приема граждан.

1.4. Прием и регистрацию обращений, поступивших в адрес:

Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – руководителя Администрации Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – председателя Правительства края, заместителей Губернатора края, заместителей председателя Правительства края, полномочных представителей Губернатора края, Администрации Губернатора края, Правительства края осуществляют государственные гражданские служащие управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора края (далее – управление);

исполнительных органов края и их должностных лиц осуществляют государственные гражданские служащие указанных органов, ответственные за работу с обращениями.

1.5. Исполнительные органы края вправе издавать не противоречащие Федеральному закону № 59-ФЗ и Положению приказы по вопросам организации работы в исполнительных органах края при рассмотрении обращений с учетом их компетенции, распределения обязанностей, особенностей ведения делопроизводства.

1.6. Непосредственное рассмотрение обращений, поступивших в адрес Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – руководителя Администрации Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – председателя Правительства края, заместителей Губернатора края, заместителей председателя Правительства края, полномочных представителей Губернатора края, Администрации Губернатора края, Правительства края, исполнительных органов края, осуществляется соответственно Губернатором края, первым заместителем Губернатора края – руководителем Администрации Губернатора края, первым заместителем Губернатора края – председателем Правительства края, заместителями Губернатора края, заместителями председателя Правительства края, полномочными представителями Губернатора края, руководителями исполнительных органов края (далее – руководители) в пределах своих полномочий (в соответствии с должностными регламентами), государственными гражданскими служащими Администрации Губернатора края, аппарата Правительства края, исполнительных органов края, за исключением руководителей исполнительных органов края (далее – гражданские служащие), в соответствии с должностными регламентами.

1.7. При рассмотрении обращений обработка персональных данных обратившихся граждан осуществляется гражданскими служащими в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.8. Взаимодействие Администрации Губернатора края с исполнительными органами края при рассмотрении обращений осуществляется в государственной межведомственной информационной системе электронного документооборота Правительства края и иных органов исполнительной власти края «Енисей-СЭД» (далее – Енисей-СЭД).

1.9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и Положением, анализ содержания поступающих обращений осуществляют управление, руководители исполнительных органов края либо уполномоченные на то лица.

Оказание методической и консультативной помощи структурным подразделениям Администрации Губернатора края, аппарата Правительства края по вопросам порядка рассмотрения обращений заявителей осуществляется управлением.

1.10. Ответственность за несоблюдение требований законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан при рассмотрении обращений,

включая обеспечение своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений, принятия по ним предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, несут гражданские служащие, непосредственно обеспечивающие рассмотрение обращений, руководители, а также должностные лица, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

## 2. Регистрация обращений

2.1. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа (далее – письменное обращение) регистрируются в Енисей-СЭД в течение 3 дней с момента поступления.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило по окончании рабочего дня, датой его поступления считается следующий за ним рабочий день.

2.2. На обращение формируется электронное дело (далее – ЭД), в котором фиксируются все этапы рассмотрения обращения и формируется электронный комплект документов по обращению.

2.3. Входящий регистрационный номер обращения включает в себя:

номер (индекс) адресата;

номер (индекс) корреспондента;

порядковый номер в пределах календарного года;

последние 2 цифры календарного года.

## 3. Порядок работы с обращениями

3.1. Обращение и прилагаемые к нему документы направляются руководителем либо уполномоченным на то лицом в электронном виде в Енисей-СЭД путем создания резолюций по обращению и (или) на бумажном носителе в случае отсутствия возможности направления в электронном виде в Енисей-СЭД.

3.2. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – руководителя Администрации Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – председателя Правительства края, заместителей Губернатора края, заместителей председателя Правительства края, полномочных представителей Губернатора края, Администрации Губернатора края, Правительства края, исполнительного органа края (далее в разделах 3 и 4 – орган) или их должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его

обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.3 Положения.

3.3. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору края с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 4.2 Положения.

3.5. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении, поступившем в орган из иного органа, не относятся к компетенции органа, обращение перенаправляется по компетенции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Возврат обращения органу, направившему обращение, не допускается.

Все документы о перенаправлении обращения и уведомлении об этом гражданина вносятся в ЭД.

3.6. Обращение, содержащее жалобу, рассматривается с учетом требования части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, запрещающего направлять указанное обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.7. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление письменного ответа.

Ответ должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и края, быть логичным и обоснованным, содержать информацию по существу поставленного в обращении вопроса, и (или) информацию о принятом решении, и (или) информацию о принятых мерах при подтверждении фактов, изложенных в жалобе.

Ответ на обращение подписывает руководитель либо уполномоченное на то лицо.

Допускается направление одного общего ответа на несколько обращений по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах сроков рассмотрения первого обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется со дня регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются реквизиты всех обращений, на которые дается ответ.

3.8. Направление ответа на обращение осуществляется способом, позволяющим подтвердить фактическое направление.

#### 4. Рассмотрение отдельных видов обращений

4.1. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или отсутствует почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

По такому обращению готовится служебная записка о результатах рассмотрения обращения на имя руководителя, который принимает решение о завершении работы с обращением.

В случае 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Дополнительно руководитель или уполномоченное на то лицо может принять решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры или в органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

4.2. В случае поступления обращения, текст которого не поддается прочтению, оно не подлежит направлению для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае поступления обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с настоящим пунктом не подлежит рассмотрению по существу либо направлению для рассмотрения в иной орган обращение, по форме и (или) иным признакам не соответствующее требованиям, которые предъявляются к письменным обращениям, в том числе электронное обращение, в котором содержатся только фото- и (или) видеоматериалы, ссылки на интернет-ресурсы, резюме и не изложена суть заявления, предложения или жалобы в текстовом формате, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.3. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления от гражданина обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, и при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, ему направляется уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.4. При поступлении обращения, содержащего предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращения, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем первым настоящего пункта на официальном сайте органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется уведомление с указанием электронного адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего просьбу гражданина об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, гражданину обеспечивается возможность ознакомиться 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.

Ответ на письменное обращение, содержащее просьбу гражданина об ознакомлении с документами и материалами, направляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Ознакомление гражданина с документами и материалами осуществляется в служебном помещении органа и только при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность.

4.6. В случае поступления в течение срока рассмотрения обращения заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, оно регистрируется в установленном порядке и направляется для принятия решения в орган или должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения по существу поставленных в нем вопросов.

В случае принятия органом или должностным лицом решения о прекращении рассмотрения обращения по существу поставленных в нем вопросов гражданин уведомляется о принятом решении в течение 7 дней

с даты принятия решения, но не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

4.7. Письменные обращения, содержащие предложения по совершенствованию законодательства края или отзывы на нормативные правовые акты, направляются для рассмотрения в Законодательное Собрание края, соответствующие структурные подразделения Администрации Губернатора края, аппарата Правительства края, исполнительные органы края, разработавшие закон или иной нормативный правовой акт.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в общественной приемной Губернатора края (далее – личный прием, общественная приемная) осуществляют руководители, а также руководители структурных подразделений Администрации Губернатора края, аппарата Правительства края, по согласованию – руководители иных государственных органов и организаций (далее в настоящем разделе – должностные лица края) и (или) уполномоченные на то лица.

Помещения общественной приемной располагаются по адресам:

г. Красноярск, ул. Ленина, 125, 1 этаж;

г. Норильск, Ленинский проспект, 21, 1 этаж.

5.2. Организация и проведение личного приема граждан предусматривают:

подготовку управлением и утверждение Губернатором края ежеквартального графика личного приема граждан в общественной приемной (далее – график личного приема);

обеспечение управлением опубликования графика личного приема на официальном сайте Красноярского края – едином краевом портале «Красноярский край» (далее – краевой портал) и размещения его на информационных стендах общественной приемной;

осуществление управлением предварительной записи гражданина на личный прием при поступлении просьбы от гражданина;

проведение личного приема либо личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи должностным лицом края и (или) уполномоченным на то лицом;

прием письменных обращений граждан при проведении личного приема; заполнение карточки личного приема граждан на бумажном носителе при проведении личного приема должностным лицом края и (или) уполномоченным на то лицом;

регистрацию гражданским служащим управления карточки личного приема граждан в Енисей-СЭД.

5.3. Подготовка проекта графика личного приема осуществляется управлением ежеквартально, до 15 числа месяца, предшествующего кварталу.

5.4. До первого числа каждого месяца осуществляется опубликование графика личного приема на предстоящий месяц на краевом портале.



5.5. Личный прием осуществляется должностным лицом края в соответствии с графиком личного приема, включающим информацию о дате, времени и месте личного приема.

В случае отсутствия в день приема должностного лица края (временная нетрудоспособность, служебная командировка, отпуск и иные причины), личный прием осуществляет уполномоченное на то лицо.

5.6. Управление осуществляет предварительную запись гражданина на личный прием к должностным лицам края при поступлении просьбы от гражданина лично или по номерам телефонов, указанным на краевом портале.

5.7. Отсутствие предварительной записи не препятствует личному приему гражданина должностным лицом края и (или) уполномоченным на то лицом в период времени, указанный в графике личного приема.

5.8. При личном приеме и личном приеме граждан в режиме видеоконференц-связи гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

5.10. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах их личный прием осуществляется отдельно от личного приема других граждан, за исключением случаев коллективных устных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении (по состоянию здоровья или иным причинам).

5.11. Должностным лицом края и (или) уполномоченным на то лицом в ходе личного приема может быть отказано гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если:

- у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;
- гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.12. Должностное лицо края и (или) уполномоченное на то лицо при проведении личного приема гражданина заполняет на бумажном носителе карточку личного приема гражданина (далее – карточка личного приема), в которую вносит:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина в именительном падеже;

- почтовый адрес гражданина;

- номер телефона гражданина (при наличии);

- содержание устного обращения гражданина;

- результат рассмотрения устного обращения гражданина и (или) информацию о принятии письменного обращения в период проведения личного приема;

- фамилию, имя, отчество, место работы, должность и телефон должностного лица края (уполномоченного на то лица);

свою подпись, расшифровку подписи и дату проведения личного приема гражданина.

5.13. В день проведения личного приема должностное лицо края (уполномоченное на то лицо) передает в управление заполненные карточки личного приема, а также принятые в период проведения личного приема письменные обращения граждан, адресованные должностным лицам края, в Администрацию Губернатора края, Правительство края.

5.14. Гражданский служащий управления осуществляет регистрацию письменного обращения, принятого в ходе личного приема, в Енисей-СЭД в течение 3 дней с даты проведения личного приема гражданина. При регистрации устного обращения к регистрационному номеру, присвоенному в соответствии с пунктом 2.3 Положения, добавляется отметка «У».

## 6. Организация контрольной работы с обращениями граждан

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – руководителя Администрации Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – председателя Правительства края, заместителей Губернатора края, заместителей председателя Правительства края, полномочных представителей Губернатора края, Администрации Губернатора края, Правительства края, контроль за исполнением поручений Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – руководителя Администрации Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – председателя Правительства края, заместителей Губернатора края, заместителей председателя Правительства края, полномочных представителей Губернатора края, данных в рамках рассмотрения указанных обращений, а также контроль за своевременным исполнением поручений, данных по итогам личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации (далее – Контроль за своевременным исполнением поручений), осуществляет управление в пределах установленных функций.

6.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес исполнительных органов края, анализ содержания таких обращений осуществляют в пределах своей компетенции руководители исполнительных органов края либо уполномоченные ими на то лица.

6.3. Обращение может быть поставлено на контроль Губернатором края, первым заместителем Губернатора края – руководителем Администрации Губернатора края, первым заместителем Губернатора края – председателем Правительства края, заместителями Губернатора края, заместителями председателя Правительства края, полномочными представителями Губернатора края, руководителями исполнительных органов края.

6.4. Управление осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений посредством:

внутреннего контроля, указанного в пункте 6.5 Положения;  
проверок в исполнительных органах края, указанных в пункте 6.6 Положения.

6.5. Внутренний контроль осуществляется управлением в отношении обращений, указанных в пункте 6.1 Положения (за исключением обращений, переадресованных исполнительным органам края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов).

6.6. По поручению Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – руководителя Администрации Губернатора края, первого заместителя Губернатора края – председателя Правительства края управление осуществляет проверку соблюдения порядка рассмотрения обращений в исполнительных органах края.

6.7. В случае выявления управлением в процессе Контроля за своевременным исполнением поручений рисков неисполнения в установленный срок поручений, данных по итогам личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, соответствующая информация в виде служебной записки в течение 10 рабочих дней со дня выявления указанных рисков направляется управлением в адрес ответственных за исполнение поручений лиц для принятия ими оперативных мер, направленных на дальнейшее надлежащее исполнение таких поручений, в том числе решения о проведении необходимых контрольных мероприятий, служебных проверок с привлечением компетентных органов.

6.8. О результатах принятых мер, направленных на устранение последствий выявленных нарушений и недостатков при исполнении поручений, данных по итогам личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, лица, ответственные за исполнение таких поручений, информируют аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе в течение 10 рабочих дней со дня устранения выявленных нарушений и недостатков.