

УТВЕРЖДЕН
распоряжением министерства
экономического развития
Хабаровского края
от 7 марта 2018 г. № 19

(в редакции
распоряжения министерства
экономического развития
Хабаровского края
от 18 октября 2024 г. № 223)

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан и организаций,
поступивших в министерство экономического развития
Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство экономического развития Хабаровского края (далее – министерство и край соответственно), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в министерство (далее – обращения), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее – граждане), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением 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;
- организаций и общественных объединений.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).

1.5. В министерстве рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется министром экономического развития края (далее – министр), заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее – СЭД).

Обращение, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

1.7. Организацию работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), осуществляет ведущий эксперт сектора документационной работы отдела государственной службы и документационной работы управления организационного и кадрового обеспечения министерства (далее – сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями в министерстве, и сектор соответственно).

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.9. Сведения о местонахождении министерства, полный почтовый адрес министерства, график личного приема граждан министром, заместителями министра, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, посредством использования информационного интернет-портала "Открытый регион" размещаются на официальном сайте министерства <http://minec.khabkrai.ru> (далее – сайт министерства), на информационном стенде в министерстве.

1.10. Министерство располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д. 19.

Адрес электронной почты министерства для приема обращений: eson@khv.gov.ru.

Адрес портала "Открытый регион" для приема обращений: www.golos27.ru.

Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений: (4212) 40-24-24 (приемная), 40-24-07 (сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями в министерстве).

1.11. При личном обращении консультации оказываются в министерстве ежедневно с 10.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 10.00 до 13.00 часов.

1.12. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.13. При ответах на телефонные звонки специалисты министерства подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании министерства.

Если специалист министерства, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.14. Ответственность за качество и сроки рассмотрения обращений несут заместители министра, руководители структурных подразделений министерства.

2. Прием и обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают непосредственно в министерство.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к обращению прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается в министерстве, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, поступившего в форме электронного документа, составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается в министерстве, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанной в обращении, в течение двух дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично, а также через установленный в приемной министерства оборудованный стационарный ящик для обращений. Выемка обращений из ящика для обращений осуществляется сотрудником ответственным за организацию

работы с обращениями в министерстве, ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) в 15.00 часов.

Обращения, содержащие в адресате пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Законом.

2.5. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование министерства либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес (электронный адрес – при наличии) по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к обращению в письменном виде прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме.

В случае направления обращения посредством портала "Открытый регион" гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

Обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

2.7. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в министерстве в течение трех дней со дня их поступления. Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

3.2. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, производит регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указывается в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес контактный телефон (при наличии).

Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (почтовое отправление, электронная почта, интернет-приемная, принято в приемной, телефон, "Открытый регион" и Единый портал);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения, поступившего в пределах календарного года, предшествующего году поступления нового обращения (при повторном обращении). Повторным считается второе обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, адресованное в один и тот же орган государственной власти, исполнительный орган края, орган местного самоуправления или к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу указанных органов. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также обращения одного и того же гражданина по одному вопросу, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, исполнительным органам края, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3 Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес министерства, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края, исполнительные органы Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в министерство обращения проставляется регистрационный штамп "Министерство экономического развития Хабаровского края" в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности министерства, Правительства края, исполнительных органов края, составленные в письменной, электронной, устной формах, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Порядком предоставления информации о деятельности исполнительных органов Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 19 декабря 2022 г. № 671-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности исполнительных органов Хабаровского края".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Сотрудник министерства, ответственный за работу с обращениями, направляет зарегистрированные обращения помощнику министра в день их регистрации. Резолюция на обращения оформляется в СЭД помощником министра. Резолюция должна содержать наименование подразделения, фамилии, имена, отчества (последнее - при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращения в министерстве.

Обращения с проектами резолюций направляются сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в министерстве министру, заместителям министра, для визирования резолюций и направления обращений руководителям структурных подразделений министерства, которым поручено их рассмотрение.

Ответственным исполнителем обращения является руководитель структурного подразделения министерства, который указан в резолюции первым.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем первым настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и Губернатору, Председателю Правительства края с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.10 раздела 5 настоящего Порядка.

4.4. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции, в день их регистрации направляются в управление Губернатора и Правительства края по противодействию коррупции и в течение семи дней со дня их регистрации - в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.10 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на

получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в исполнительные органы края и органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью министра, заместителями министра в соответствии с их компетенцией, в случае их отсутствия – лицами, исполняющими их обязанности. Одновременно за подписью этого же должностного лица направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на гербовых бланках министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве, утвержденной распоряжением министерства от 29 декабря 2020 г. № 89 (далее – инструкция по делопроизводству).

4.8. При оформлении ответа гражданину используются гербовые бланки министерства.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменные обращения, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Письменные обращения, поступившие в адрес министерства и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего раздела, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, находящихся на контроле в министерстве, производится министром по служебной записке

ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится оперативно (в 10-дневный срок).

5.5. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.6. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.7. 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.

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

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

5.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное письменное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же исполнительный орган края или одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз министром на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела, уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.12. 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.

5.13. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство или соответствующему должностному лицу.

5.15. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.16. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан.

5.17. 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.

5.18. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывают министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности, заместители министра в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответе на коллективное обращение указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии инструкцией по делопроизводству.

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", Едином портале, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, регистрируются и направляются гражданину на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Если по обращению принято решение о продлении срока рассмотрения обращения, то гражданину направляется уведомление о продлении, в тексте которого указывается окончательный срок предоставления ответа гражданину по существу вопросов.

6.8. После завершения подготовки проект ответа гражданину передается в сектор, который проверяет правильность оформления ответа.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.9. Оригиналы обращений хранятся в архиве министерства, в электронном архиве СЭД, а поданные через портал "Открытый регион", Единый портал хранятся в том числе и на портале "Открытый регион", Едином портале в соответствии с установленными сроками хранения.

6.10. После подписания лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, подлинник ответа на обращение и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются в сектор, где регистрируются в СЭД. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Если ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, оригинал ответа и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются сотруднику, ответственному за организацию работы с обращениями граждан в министерстве. Отправка ответов по электронной почте осуществляется только через СЭД. После отправки ответа гражданину по электронному адресу в СЭД сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, распечатывает электронный образ подтверждения отправки и приобщает его к обращению.

После направления ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

6.11. Контроль за правильностью списания письма в дело в министерстве возложен на сотрудника, ответственного за организацию работы с обращениями граждан в министерстве.

Итоговое оформление дел для передачи в архив министерства осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в министерстве.

6.12. Обращения хранятся в министерстве (в металлическом шкафу, в кабинете 403 у сотрудника, ответственного за организацию работы с обращениями граждан в министерстве), СЭД, а поданные через портал "Открытый регион", Единый портал хранятся в том числе и на портале "Открытый регион", Едином портале в соответствии с установленными сроками хранения.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. На контроль ставятся все обращения, поступившие в министерство.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления или организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в министерстве, о чем ответственным исполнителем обращения в министерстве направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, порядка рассмотрения обращений осуществляет сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.7. Текущий контроль за организацией работы с обращениями в министерстве осуществляется сотрудниками отдела государственной службы и документационной работы управления организационного и кадрового обеспечения министерства путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками министерства настоящего Порядка, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан.

7.8. Периодичность осуществления текущего контроля в министерстве устанавливается министром.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, осуществляет прием граждан ежедневно, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа,

удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, выслушав гражданина, обратившегося в министерство за разъяснением или консультацией и не требующего личного приема министром, заместителями министра, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, принимает обращения в письменной форме, на которые проставляет регистрационный штамп министерства с указанием наименования министерства "Министерство экономического развития Хабаровского края", дату поступления и регистрационный порядковый номер документа (при необходимости – время поступления), количество принятых листов, проставляет свою подпись (при приеме обращения у заявителя лично).

При наличии просьбы гражданина ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения, в которой указаны телефоны для справок.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан в министерстве, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, выездной, осуществляют министр, заместители министра.

8.8. Организацию личного приема министра осуществляет помощник министра.

Запись на прием к заместителям министра осуществляет ответственный исполнитель по обращению.

8.9. Личный прием граждан ведется министром, заместителями министра в установленные для них дни приема в соответствии с графиком приема, утверждаемым распоряжением министерства (далее – график приема). С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в министерстве и на сайте министерства.

Личный прием граждан проводится в соответствии с распределением обязанностей между министром, заместителями министра по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Подготовку материалов к личному приему граждан министром, заместителями министра осуществляют ответственные исполнители. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина о личном приеме.

8.11. Ответственные исполнители вносят информацию о дате проведения и участниках личного приема, другую необходимую информацию, в график работы министра, заместителей министра ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.12. В ходе предварительной записи ответственные исполнители выясняют у гражданина фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), его домашний адрес, телефон, содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в министерство.

8.13. Гражданин уведомляется о руководителе министерства, который будет проводить личный прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде. Уведомление направляется на почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме) или адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале (если обращение подано в форме электронного документа).

Дополнительно гражданин может уведомляться по контактному телефону (при наличии).

Ответственный исполнитель готовит информацию, документы, материалы к личному приему и список должностных лиц, специалистов министерства, исполнительных органов края, приглашенных на личный прием руководителем министерства, который будет проводить прием.

8.14. В случае невозможности проведения личного приема (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

8.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

Сведения о количестве принятых граждан в министерстве представляются сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, в главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений ежеквартально, в установленные сроки.

8.16. На каждый прием министра, заместителей министра оформляется карточка личного приема установленного образца в СЭД, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина и его адрес;
- вид приема (видеоприем, выездной прием);
- вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация);
- фамилия руководителя министерства, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);
- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема.

8.17. При повторных приемах сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, осуществляет подборку всех имеющихся в министерстве материалов по предыдущим обращениям и приемам, передает данные материалы ответственному исполнителю, который прикладывает их к карточке личного приема.

8.18. Министр, заместители министра при проведении личного приема в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства края, исполнительных органов края, структурных подразделений министерства края, представителей других учреждений и организаций (по согласованию);
- приглашать на прием специалистов подведомственных министерству учреждений и организаций;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на дополнительный контроль обращения гражданина.

8.19. В случае если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.20. В ходе личного приема министр, заместитель министра, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.21. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.22. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.24. Максимальное время личного приема составляет 30 минут. В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина составляет 15 минут.

8.25. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

8.26. После завершения личного приема министр, заместители министра дают исполнителям поручения, которые оформляются в СЭД.

8.27. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают должностному лицу, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

8.28. Министр, заместитель министра подписывает ответ гражданину и в трехдневный срок со дня подписания принимает решение о:

- списании обращения в дело;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

8.29. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершенным.

После направления письменного ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

8.30. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема осуществляет сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, а также ответственные исполнители.

8.31. В случае если гражданин повторно обратился с просьбой о личном приеме, необходимость проведения повторного приема определяется руководителем министерства исходя из информации по предыдущим обращениям и проведенным личным приемам гражданина.

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

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения 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.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут ведущий эксперт сектора в приемной министерства и сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются при личном обращении или по телефону. Во время разговора сотрудники должны произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам о/об:

- получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- оставлении обращения без рассмотрения;
- продлении срока рассмотрения обращения;
- результатах рассмотрения обращения;
- деятельности исполнительных органов края по запросам.

9.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону необходимо:

- назвать наименование министерства;
- предложить абоненту представиться;
- выслушать и уточнить при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дать ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предложить обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.
