

УТВЕРЖДЕН
распоряжением министерства
экономического развития
Хабаровского края
от 07 марта 2018 г. № 19

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 также – министерство, край), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в министерство края (далее – обращения), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее граждане), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты их 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, поступившим в министерство.

Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в министерство из управления по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства края (далее – Управление) рассматриваются в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденного постановлением Губернатора Хабаровского края от 09 февраля 2018 г. № 8.

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 граждан.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).

1.5. В министерстве рассматриваются обращения граждан, находящиеся в его компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется заместителем Председателя Правительства края – министром экономического развития края (далее – заместитель Председателя Правительства края – министр), первым заместителем министра экономического развития края (далее – первый заместитель министра) с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее – СЭД ХК).

1.7. Организацию работы по рассмотрению письменных и устных обращений и их регистрацию осуществляет старший инспектор сектора документационной работы отдела государственной службы и документационной работы управления организационного и кадрового обеспечения (далее – сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве и секторе соответственно).

1.8. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, в установленные сроки готовит анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в структурные подразделения министерства;
- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации; электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет".

1.11. Сведения о местонахождении министерства, полный почтовый адрес министерства, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, посредством использования информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион") размещаются на официальном сайте министерства <http://mines.khabkrai.ru> (далее – сайт министерства).

1.12. Министерство располагается по адресу: 680002, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д. 19.

Адрес электронной почты: econ@adm.khv.ru.

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

1.13. При личном обращении консультации оказываются в министерстве 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.

Информация о местонахождении министерства, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается на сайте министерства.

1.14. 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.

1.15. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

1.16. 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. Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

1.17. Ответственность за качество и сроки рассмотрения обращений граждан несут руководители структурных подразделений министерства.

2. Прием и обработка обращений

2.1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные через интернет-приемную Правительства Хабаровского края, по системе межведомственного электронного документооборота, с использованием портала "Открытый регион" (далее – обращения), и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают из Управления или непосредственно в министерство.

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

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении 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 у сотрудника министерства, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится в приемной министерства.

2.5. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, а также через установленный в приемной министерства оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

2.6. Письменное обращение гражданина 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 письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Открытый регион", в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты по которому 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 том числе посредством портала "Открытый регион", подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в министерстве в течение трех дней со дня их поступления.

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

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, 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 (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в приемной, телефон, "Открытый регион" и т.п.);

- определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;
- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроле которого находится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;
- определяются и отмечаются социальное Положение и принадлежность заявителя обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее – льготность категории), кроме коллективных обращений;
- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении);
- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края от 27 июня 2014 г. № 300-р. Если в обращении содержится ряд 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. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией.

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 министерство, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательной Думы Хабаровского края, прокуратуры Хабаровского края, органов власти Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. Обращения, поступившие в адрес министерства, в том числе из Управления, портал "Открытый регион", подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности министерства, Правительства Хабаровского края, органов исполнительной власти края, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Порядком предоставления информации

о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 июня 2015 г. № 167-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение должностным лицам министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

4.3. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Положения.

4.4. 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 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", и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, по резолюции

заместителя Председателя Правительства края – министра, лица его замещающего.

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются заместителем Председателя Правительства края – министром, лицом его замещающим. Одновременно направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве (приложение № 1 – 2 к настоящему Положению).

4.7. При оформлении ответа заявителю используются бланки министерства.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения, поступившие в министерство, рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

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 его 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, должностному лицу, должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение. При направлении заявителям уведомлений о продлении срока рассмотрения их обращений необходимо указывать срок окончания рассмотрения обращений.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя в адрес заместителя Председателя Правительства края – министра или лица его замещающего. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения. 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 безотлагательно.

5.5. Заместителем Председателя Правительства края – министром, лицом его замещающим, первым заместителем министра к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы 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.

5.6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении, которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.7. Резолюция на обращения оформляется в СЭД ХК с дублированием на специальном бланке установленного образца. Срок оформления резолюции в СЭД ХК не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращений в министерстве.

5.8. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

5.9. Орган исполнительной власти края, должностное лицо указанного органа на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.10. В случае если обращение, поступившее из Управления, из другого органа государственной власти, органа местного самоуправления, по мнению

сотрудника, ответственного за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, направлено не по принадлежности, он в течении одного дня возвращает его в Управление, другой орган государственной власти, орган местного самоуправления, указывая при этом орган исполнительной власти края, должностное лицо указанного органа, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

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

5.13. При получении 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. В случае если текст 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.

5.15. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти края или одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю 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 заместителем Председателя Правительства края – министром на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется заявитель.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается заместителем Председателя Правительства края – министром, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

5.16. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государ-

ственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.17. 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.

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

5.19. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

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

5.21. Бесплатную юридическую помощь в министерстве оказывают специалисты структурного подразделения, осуществляющего правовое обеспечение деятельности министерства.

5.22. В случае если обратившийся за бесплатной юридической помощью гражданин самостоятельно не представил в министерство документы, подтверждающие отнесение его к одной из категорий граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи, указанные документы запрашиваются в государственных органах, органах местного самоуправления и подведомственных им организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы, самостоятельно в рамках межведомственного информационного взаимодействия в порядке, установленном федеральным законодательством и законодательством края.

5.23. В случае обращения гражданина в министерство с заявлением об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции министерства, заявление гражданина с приложенными к нему документами направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в заявлении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

5.24. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается.

5.25. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.11 раздела 6 настоящего Порядка на сайте министерства, гражданину, направившему обращение, в тече-

ние 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 заместитель Председателя Правительства края – министр, или лицо его замещающее, первый заместитель министра, первый заместитель министра по программному и проектному управлению, заместители министра в пределах своей компетенции.

Ответы на поручения Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации подписывает заместитель Председателя Правительства края – министр.

Ответ на парламентский запрос или запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен парламентский или депутатский запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают заместитель Председателя Правительства края – министр, или лицо, его замещающее в пределах своей компетенции.

6.2. Ответственный исполнитель не позднее двух дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа на согласование сотруднику, ответственному за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, в СЭД ХК, с обязательным информированием его по телефону.

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, возвращает согласованный или доработанный с учетом замечаний проект ответа ответственному исполнителю. В случае несогласия ответственного исполнителя с представленными замечаниями проект ответа вместе с замечаниями сотрудника, ответственного за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, возвращается ответственному исполнителю без согласования.

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

6.4. В ответе в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

6.6. Ответы заявителям и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве, Инструкцией по делопроизводству в аппарате Губернатора и Правительства края, утвержденной распоряжением Губернатора края (далее – инструкция по делопроизводству).

При подготовке ответа на обращения исполнитель может использовать методические материалы по вопросам рассмотрения обращений граждан, подготовленные Управлением.

Ответы заявителям в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего Положения, регистрируются и направляются заявителю в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем при направлении обращения, 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".

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

6.8. Подлинники обращений в федеральные органы государственной власти подлежат возврату только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.9. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.10. После завершения рассмотрения обращения, в том числе направленного через портал "Открытый регион", ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются сотруднику, ответственному за организацию работы с обращениями граждан в министерстве. Обращения хранятся в министерстве (в металлическом шкафу, в кабинете 403 у сотрудника, ответственного за организацию работы с обращениями граждан в министерстве), СЭД ХК, а поданные через портал "Открытый регион" хранятся в том числе и на портале "Открытый регион".

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, Инструкцией по делопроизводству в министерстве возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.11. Ответы на обращения, направленные только в министерство для рассмотрения оформляются на бланках министерства.

6.12. После завершения подготовки проекта ответа на обращение подлинник ответа и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, пере-

даются в сектор, где регистрируются в СЭД ХК. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Если ответ направляется автору почтовым отправлением – оригинал ответа передается исполнителю для оформления почтового отправления, и последующей его отправки, а второй экземпляр ответа и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются сотруднику, ответственному за организацию работы с обращениями граждан в министерстве.

Если ответ направляется автору по электронной почте 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 ХК. После отправки ответа заявителю по электронному адресу в СЭД ХК сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, распечатывает электронный образ подтверждения отправки и приобщает его к обращению.

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

6.13. 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.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе органов государственного управления, а также получения информации для аналитических отчетов.

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 и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, 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. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится заместителем Председателя Правительства края – министром.

7.5. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, порядка рассмотрения обращений осуществляет сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве.

7.6. Персональную ответственность за качество и сроки рассмотрения обращений несут руководители структурных подразделений.

7.7. 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 заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.8. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан 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 Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан.

7.9. Периодичность осуществления текущего контроля в министерстве устанавливается заместителем Председателя Правительства – 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 при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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 заместителем Председателя Правительства края – министром, первым заместителем министра, первым заместителем министра по программному и проектному управлению, заместителями министра, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обращается 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 от граждан письменные обращения, на которые проставляет штамп министерства с указанием наименования министерства "Министерство экономического развития Хабаровского края", дату поступления и регистрационный порядковый номер документа (при необходимости – время поступления), количества принятых листов, а также сообщает телефон для справок.

При наличии просьбы заявителя ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического 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 в действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для 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 выездной, осуществляют заместитель Председателя Правительства края – министр, первый заместитель министра, первый заместитель министра по программному и проектному управлению, заместители министра.

8.8. Организацию личного приема заместителя Председателя Правительства края – министра осуществляет заместитель начальника отдела государственной службы и документационной работы управления организационного и кадрового обеспечения (далее – заместитель начальника отдела).

Запись на прием к первому заместителю министра, первому заместителю министра по программному и проектному управлению, заместителям министра осуществляет ответственный исполнитель по обращению.

8.9. Личный прием граждан ведется заместителем Председателя Правительства края – министром, первым заместителем министра, первым заместителем министра по программному и проектному управлению, 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 заместителем Председателя Правительства края – министром, первым заместителем министра, первым заместителем министра по программному и проектному управлению заместителями министра по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема граждан заместителем Председателя Правительства края – министром, первым заместителем министра, первым заместителем министра по программному и проектному управлению, заме-

стителами министра осуществляют ответственные исполнители. Основанием для начала организации личного приема является обращение заявителя о личном приеме.

8.11. Ответственные исполнители вносят информацию о дате проведения и участниках личного приема, другую необходимую информацию, в график работы заместителя Председателя Правительства края – министра, первого заместителя министра, первого заместителя министра по программному и проектному управлению, 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 (при наличии), его домашний адрес, телефон, содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в министерство.

8.13. Информация о дате, времени и месте личного приема ответственным исполнителем доводится до сведения граждан в письменном виде.

8.14. В случае невозможности проведения личного приема (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем ответственный исполнитель уведомляет заявителя за три дня до даты приема.

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

Сведения о количестве принятых граждан в министерстве представляются сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, в Управление ежеквартально, в установленные сроки.

8.16. На каждый прием заместителя Председателя Правительства края – министра, первого заместителя министра, первого заместителя министра по программному и проектному управлению, заместителей министра, оформляется карточка личного приема установленного образца в СЭД ХК, в которой указываются:

- фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя 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 приема.

Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 5 к настоящему Положению

8.17. При повторных приемах сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, делает 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. Заместитель Председателя Правительства края – министр, первый заместитель министра, заместители министра при рассмотрении обращений в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений аппарата Губернатора и Правительства края, органов исполнительной власти края, структурных подразделений министерства края в порядке ведомственной подчиненности;

- 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;

- поручать рассмотрение обращения другим органам государственной власти, организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- принимать решение о постановке на 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 заместитель Председателя Правительства края – министр, первый заместитель министра, первый заместитель министра по программному и проектному управлению, заместитель министра, ведущий прием, уведомляет заявителя 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 руководителями министерства 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 заместитель Председателя Правительства края – министр, первый заместитель министра, первый заместитель министра по программному и проектному управлению, заместители министра дают исполнителям поручения, которые оформляются в СЭД ХК в установленном порядке.

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

8.28. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление руководителю министерства, который проводил прием.

8.29. Руководитель министерства знакомится с ответом и принимает решение:

- о списании его в дело (ставит свою подпись и дату);
- о продолжении работы с обращением;
- о даче нового поручения;
- о постановке обращения на дополнительный контроль.

8.30. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

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

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

8.32. 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.

8.33. Сведения о количестве принятых граждан в министерстве представляются сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, в Управление ежеквартально.

8.34. 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 заявитель 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 старший инспектор 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. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

9.5. Телефонные звонки от заявителей 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.

9.7. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в министерстве, в установленные сроки готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их в Управление и руководству министерства.

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.
