



МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА
Хабаровского края
РАСПОРЯЖЕНИЕ

01.02.2018 № 21

г. Хабаровск

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство строительства Хабаровского края

В соответствии с постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края" и в целях организации работы с обращениями граждан и организаций в министерстве строительства Хабаровского края:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство строительства Хабаровского края (далее – Порядок).

2. Руководителям структурных подразделений обеспечить контроль за соблюдением требований Порядка.

3. Признать утратившим силу распоряжение министерства строительства Хабаровского края от 28 ноября 2013 г. № 141 "Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство строительства Хабаровского края".

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр

К.Ю. Пепеляев

ПОРЯДОК
рассмотрения обращения граждан и организаций, поступивших в министерство
строительства Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство строительства Хабаровского края (далее – Порядок, Министерство соответственно), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес Министерства (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.

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 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также - Закон).

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

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется министром строительства Хабаровского края (далее – Министр), заместителями министра строительства Хабаровского края (далее – заместители министра) с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее - СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через официальный сайт Министерства (далее – интернет-сайт), через электронную почту Министерства mstr@adm.khv.ru, с использованием портала "Открытый регион" осуществляется отделом делопроизводства и информационного обеспечения управления правовой работы, делопроизводства и информационного обеспечения (далее также – Отдел).

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.9. Сведения о местонахождении Министерства, приемной граждан Министерства (далее – Приемная), почтовый адрес Министерства, график личного приема руководителями Министерства, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте Министерства www.minstr.khabkrai.ru (далее - Сайт Министерства);

- информационном стенде в Министерстве.

1.10. Министерство, Отдел, Приемная располагаются по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.32, адрес электронной почты: mstr@adm.khv.ru.

1.11. При личном обращении граждан в Министерство консультации оказываются сотрудниками Отдела 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).

1.12. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений: (4212) 32-83-69, 32-53-49.

Телефон для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (4212) 32-83-69.

Справочный сетевой телефонный узел (ССТУ): (4212) 32-83-69.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием 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.

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

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

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в Отдел:

- непосредственно в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через официальный сайт Министерства (далее – интернет-сайт), через электронную почту Министерства mstr@adm.khv.ru, с использованием портала "Открытый регион"

- из Управления по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства края (далее – Управление).

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму 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 у сотрудника Отдела, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично в Отдел, а также через установленный в холле административного здания по адресу: г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д. 32 (1 этаж) оборудованный стационарный ящик для обращений граждан Министерства.

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти Хабаровского края либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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

ние ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

Обращения, поступившие в форме электронного документов, в том числе через Сайт Министерства или посредством портала "Открытый регион", подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме, либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращения, поступившие в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Открытый регион", подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в Отделе в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Сотрудники Отдела производят регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес. 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 (почта, электронная почта, интернет, принято в Приемной, телефон, "Открытый регион" и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которого ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать гражданина обращения о результатах его 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 (при повторном обращении). Не считаются повторными обращениями одного и того же гражданина по разным вопросам;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края от 29 декабря 2017 г. № 762-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. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;
- 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, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в Министерство обращения проставляется регистрационный штамп "Министерство строительства 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, составленные в письменной, электронной, устной 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 сотрудником Отдела направляются в день их регистрации 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 обжалуются.

4.3. В случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение в органы исполнительной власти края, в том числе осуществ-

ляющие государственный контроль (надзор), если в полномочия исполнительной власти края входит рассмотрение данных обращений.

4.4. В случае если гражданин ранее обращался в Министерство, к должностным лицам Министерства, и не удовлетворен принятым решением или оспаривает действия (бездействие) этих органов, должностных лиц, обращение передается на рассмотрение вышестоящим руководителям - заместителям Председателя Правительства края с учетом утвержденного распределения обязанностей.

4.5. 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, осуществляющий 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 5.16 раздела 5 настоящего Порядка.

4.6. 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.16. раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты или 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 уведомления только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

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

4.7. 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.

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются Министром или его заместителями. Одновременно направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках писем министерства (приложения № 1-4 к настоящему Порядку).

4.9. Если ответ гражданину дается Министерством, то при его оформлении используются номерные гербовые бланки писем Министерства с угловым расположением реквизитов.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Обращение, содержащее 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 Порядка, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, принимает исполнитель, указанный в поручении первым, либо в отношении которого сделаны особые отметки (далее – ответственный исполнитель). Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка.

5.4. Продление срока рассмотрения обращения, находящегося на особом контроле, производится руководителями Правительства края.

5.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.6. Руководителями Министерства либо сотрудником Отдела по поручению указанных должностных лиц в соответствии с компетенцией Министерства к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.7. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу данных органов в соответствии с их компетенцией, соответствующий орган или должностное лицо данного органа, получивший обращение, в течение семи дней со дня регистрации уведомляет гражданина о переадресации его обращения в соответствии с пунктом 4.6 раздела 4 настоящего Порядка.

5.8. Резолюция на обращения оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращений в Отделе.

5.9. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное 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 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 гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

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

5.11. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение в Отдел, указывая при этом орган исполнительной власти края, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.12. 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.

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

5.14. Министерство или должностное лицо Министерства при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Министерства, 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.

5.15. 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 со-

ответствии 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.

5.16. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или 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 (заместителем Министра), на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения 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. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается Министром (заместителем Министра), на контроле которого находится обращение.

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

5.17. 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.

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

5.19. 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 должностному лицу Министерства.

5.20. 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.

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

5.22. 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 ме-

стного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение.

5.23. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п. 6.12 раздела 6 настоящего Порядка на официальном сайте Министерства гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен 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 граждан подписывают:

- на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений – Губернатор края;
- на поручение заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации - Губернатор края, вице-губернатор края, первые заместители Председателя Правительства края, заместители Председателя Правительства края;
- на парламентский запрос или запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) – то должностное лицо, которому направлен парламентский или депутатский запрос, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;
- в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений - министры края и их заместители;
- в иных случаях - Министр или его заместители в пределах своей компетенции.

6.2. Если на обращение дается ответ за подписью Губернатора края, вице-губернатора края, ответственный исполнитель не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа гражданину вместе с прилагаемыми к нему обращением гражданина и иными материалами на согласование в Министерство юстиции края в СЭД.

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения юстиции края возвращает согласованный или доработанный с учетом замечаний министерства юстиции края проект ответа ответственному исполнителю. В случае несогласия ответственного исполнителя с представленными замечаниями проект ответа вместе с замечаниями министерства юстиции края возвращается ответственному исполнителю без согласования.

6.3. 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.

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

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

6.6. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве строительства Хабаровского края (далее – Инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в электронной форме, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", изготавливаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются должностным лицом, указанным в п. 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, или 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".

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

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.9. Если обращение поступило на рассмотрение из Управления и находится на контроле у Губернатора края, вице-губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование в Управление проект ответа гражданину на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в аппарате Губернатора и Правительства края и при необходимости служебную записку на имя Губернатора края, вице-губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края.

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа и при необходимости служебной записки, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения Управление возвращает:

- согласованный проект ответа и служебную записку (при наличии) ответственному исполнителю;

- на доработку проект ответа и служебную записку (при наличии) ответственному исполнителю для устранения замечаний Управления и направления на повторное согласование.

6.10. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются в СЭД сотруднику Отдела, ответственному за контроль рассмотрения обращений граждан, которым проверяется правильность оформления ответа.

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

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

6.11. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, о предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в Отдел для регистрации, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.12. После регистрации ответа, подписанного Министром (заместителями Министра), сотрудник Отдела направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Оправление ответов без регистрации в Отделе не допускается. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 1.8 раздела 1 настоящего Порядка на официальном сайте Министерства.

6.13. Ответы, подписанные Губернатором края, вице-губернатором края, первыми заместителями Председателя Правительства края, заместителями Председателя Правительства края, регистрируются и отправляются гражданину Управлением самостоятельно.

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

6.14. На копии ответа Министр (заместители Министра), готовившие резолюцию к поступившему обращению, либо их помощники или уполномоченное должностное лицо, действующее в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией), делают отметку "В дело", заверяют их личной подписью.

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

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции Министерства.

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 гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в Министерстве, о чем Отделом направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Министр (заместители Министра), а также руководитель структурного подразделения (начальник управления, начальник отдела).

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель, а также ответственные лица, назначенные в структурных подразделениях Министерства.

7.6. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет Отдел, который еженедельно направляет руководителям структурных подразделений Министерства, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

7.7. Контроль за соблюдением требований Закона, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Хабаровского края, настоящего Порядка, регулирующих порядок рассмотрения обращений, осуществляется сотрудниками Отдела путем проведения проверок в структурных подразделениях Министерства.

7.8. Отдел осуществляет анализ обращений и содержащихся в них вопросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер. На основе данных проведенного анализа подготавливает информационно-статистические обзоры, доклады.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Сотрудник Отдела, ответственный за организацию личного приема граждан (далее – Сотрудник Отдела), осуществляет прием граждан ежедневно в Приемной, 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 Отдела, выслушав гражданина, обратившегося в Приемную за разъяснением или консультацией и не требующего приема руководителями структурных подразделений, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан установленного образца, 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 Отдела, в функции которого входит регистрация обращений граждан, принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп Министерства с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, проставляет свою подпись.

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 Отдела прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает в Приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, Сотрудник Отдела имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан в том числе в Приемной, в режиме видеоконференцсвязи, выездной, ведут руководители Министерства.

8.8. Личный прием граждан ведется Министром (заместителями Министра) в соответствии с графиком приема, утверждаемом Министром (далее – график приема).

8.9. Министр, заместители Министра проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема граждан Министром, заместителями министра осуществляют сотрудники Министерства, которым даны соответствующие поручения по рассмотрению обращения гражданина. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина о личном приеме.

8.11. Сотрудник Отдела вносит информацию о гражданах, требующих личного приема Министром, заместителями Министра, в журнал учета записи граждан на личный прием.

8.12. Запись на прием к Министру, заместителям Министра осуществляет Сотрудник Отдела 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.

8.13. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Приемную.

8.14. Гражданин уведомляется о руководителе, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде.

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

8.16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Министром, заместителями Министра ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждый проведенный прием Министром, заместителями Министра оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес;
- признак приема (видеоприём, мобильная приемная, выездной прием);
- вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия руководителя, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме).

8.18. При повторном приеме сотрудник Министерства, которому даны соответствующие поручения по рассмотрению обращения гражданина, делает подборку всех имеющихся в Министерстве материалов по предыдущему личному приему.

8.19. Министр, заместители Министра при проведении личного приема имеют право:

- приглашать на прием специалистов органов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата Губернатора и Правительства края в порядке ведомственной подчиненности;
- 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, их должностным лицам, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.20. 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.

8.21. 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.

8.22. 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.

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

8.24. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием Министром (заместителем Министра) прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.25. Максимальное время личного приема Министра (заместителя Министра) составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина Министром (заместителем Министра) составляет 15 минут.

8.26. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудиозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

Аудиозапись личного приема хранится в Отделе два месяца, после чего уничтожается. В случае служебной необходимости по запросу руководителя Отдела аудиозапись личного приема может быть предоставлена данному должностному лицу в любое время в течение срока хранения аудиозаписи.

8.27. После завершения личного приема Министр (заместитель Министра) дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.28. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают Министру (заместителю Министра), и направляют письменный ответ гражданину.

8.29. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление Министру (заместителю Министра), который проводил прием.

8.30. Министр (заместитель Министра) знакомится с ответом и в трехдневный срок со дня получения ответа принимает решение о:

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

8.31. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершённым, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

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

8.32. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема Министром (заместителем Министра) осуществляют ответственные лица, в функции которых входит контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема, назначенные в Министерстве.

8.33. В случае если гражданин повторно обратился с просьбой о личном приеме, необходимость проведения повторного приема определяется Министром (заместителем Министра) исходя из информации по предыдущим обращениям и проведенным личным приемам гражданина.

8.34. Сведения о количестве принятых граждан в Министерстве представляются в Управление ежемесячно до 05 числа месяца, следующего за отчетным.

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

9. 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.

Министр

К.Ю. Пепеляев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан и организаций, поступивших
в министерство строительства
Хабаровского края

Образец

**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА
Хабаровского края**

Муравьева-Амурского ул., 32, г. Хабаровск, 680000
Тел. (4212) 32-83-69. Факс (4212) 32-59-39
E-mail: mstr@adm.khv.ru
ОКПО 00090301 ОГРН 1022700921231
ИНН/КПП 2721047591/272101001

Администрация
городского округа "Город
Хабаровск"

В адрес министерства строительства Хабаровского края поступило обращение Иванова В.П. (Пушкина ул., д. 12, кв. 5, г. Комсомольск-на-Амуре, 681000) по вопросу: 0003.0009.0097.0607 Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий, зарегистрированное от _____ № _____.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение для ответа заявителю.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" просим обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с разъяснением автору обращения в доступной форме возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Руководитель _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

фамилия, имя, отчество
(последнее при наличии)

(номер телефона)

Сопроводительное письмо о перенаправлении обращения гражданина на
рассмотрение в другой орган государственной власти
(или местного самоуправления)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
министерство строительства
Хабаровского края

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА
Хабаровского края**

Муравьев-Амурского ул., 32, г. Хабаровск, 680000
Тел. (4212) 32-83-69. Факс (4212) 32-59-39
E-mail: mstr@adm.khv.ru
ОКПО 00090301 ОГРН 1022700921231
ИНН/КПП 2721047591/272101001

Министерство социальной
защиты населения края

Фрунзе ул., д. 67,
г. Хабаровск, 680000

В адрес министерства строительства Хабаровского края поступило обращение Суханова В.А. (Серышева ул., д. 21, кв. 34, г. Хабаровск, 680000) по вопросу: 0002.0004.0051.0209 Выплаты пособий и компенсаций на детей, зарегистрированное от _____ № _____.

В соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение для ответа заявителю и в министерство строительства Хабаровского края.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" просим обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с разъяснением автору обращения в доступной форме возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Руководитель _____
(подпись)

_____ (расшифровка подписи)

(фамилия, имя, отчество
(последнее - при наличии))

(номер телефона)

Уведомление гражданина о перенаправлении его обращения на
рассмотрение в другой орган государственной власти
(или местного самоуправления)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и
организаций, поступивших в
Правительство Хабаровского края

Образец

**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА
Хабаровского края**

Муравьева-Амурского ул., 32, г. Хабаровск, 680000

Тел. (4212) 32-83-69. Факс (4212) 32-59-39

E-mail: msstr@adm.khv.ru

ОКПО 00090301 ОГРН 1022700921231

ИНН/КПП 2721047591/272101001

Иванову В.П.
Пушкина ул., д. 12, кв. 5, г. Комсо-
мольск-на-Амуре, 681000

Ваше обращение, поступившее в адрес Правительства Хабаровского края из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение в администрацию городского округа "Город Комсомольск-на-Амуре" (Аллея Труда ул., д. 13, г. Комсомольск-на-Амуре, 681000) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопросов.

Руководитель _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

фамилия, имя, отчество
(последнее при наличии)

(номер телефона)

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение
(без контроля)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и
организаций, поступивших в
Правительство Хабаровского края

Образец

**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА
Хабаровского края**

Мурavyeva-Амурского ул., 32, г. Хабаровск, 680000
Тел. (4212) 32-83-69. Факс (4212) 32-59-39
E-mail: mstrn@adm.khv.ru
ОКПО 00090301 ОГРН 1022700921231
ИНН/КПП 2721047591/272101001

Суханову В.А.
Серышева ул., д. 21, кв. 34
г. Хабаровск, 680000

Ваше обращение, поступившее в адрес Правительства Хабаровского края, в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение в министерство социальной защиты населения Хабаровского края (Фрунзе ул., д. 67, г. Хабаровск, 680000) для ответа Вам и в Правительство Хабаровского края.

Руководитель _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

фамилия, имя, отчество
(последнее при наличии)

(номер телефона)

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение
(с контролем)