



**МИНИСТЕРСТВО  
ВНУТРЕННЕЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ  
Хабаровского края**

**ПРИКАЗ**

10 апреля 2026 г. № 1317  
г. Хабаровск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство внутренней и информационной политики Хабаровского края

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае", постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края", распоряжением Губернатора Хабаровского края от 26 января 2026 г. № 18-р "О вопросах структуры исполнительных органов Хабаровского края", постановлением Правительства Хабаровского края от 09 февраля 2026 г. № 27-пр "Об утверждении Положения о министерстве внутренней и информационной политики Хабаровского края", в целях совершенствования нормативных правовых актов министерства внутренней и информационной политики Хабаровского края

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство внутренней и информационной политики Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу приказы комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края:

от 15 февраля 2019 г. № 38П "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края";

от 24 января 2020 г. № 5П "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края от 15 февраля 2019 г. № 38П";

от 26 ноября 2021 г. № 33П "О внесении изменений в Порядок

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края от 15 февраля 2019 г. № 38П";

от 17 января 2023 г. № 1П "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края от 15 февраля 2019 г. № 38П";

от 11 апреля 2023 г. № 3П "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края от 15 февраля 2019 г. № 38П";

от 19 декабря 2023 г. № 7П "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края от 15 февраля 2019 г. № 38П";

от 22 апреля 2024 г. № 2П "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края от 15 февраля 2019 г. № 38П";

от 12 декабря 2024 г. № 5П "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края от 15 февраля 2019 г. № 38П".

3. Признать утратившим силу приказ комитета по внутренней политике Правительства Хабаровского края от 24 ноября 2025 г. № 34П "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по внутренней политике Правительства Хабаровского края".

Министр



С.С. Дмитриев

УТВЕРЖДЕН

приказом  
министерства внутренней  
и информационной политики  
Хабаровского края  
от 10 августа 2022 г. № 13/11

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций,  
поступивших в министерство внутренней и информационной политики  
Хабаровского края

### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство внутренней и информационной политики Хабаровского края (далее также – Порядок, министерство и край 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 граждан.

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

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.

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 № 59-ФЗ) и в Законе Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае" (далее – Закон № 24).

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

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется министром внутренней и информационной политики Хабаровского края (далее – министр) либо

уполномоченным на то лицом, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями и сотрудниками структурных подразделений министерства с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД), в соответствии с Законом № 59-ФЗ, Законом № 24 и настоящим Порядком.

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

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), информационного интернет-портала Правительства края "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), либо официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт министерства), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Законом № 59-ФЗ), и их регистрация осуществляется отделом организационного и документационного обеспечения министерства (далее – отдел) в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

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, почтовый адрес министерства, информация о проведении личного приема граждан (место приема, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), тексты Закона № 59-ФЗ, Закона № 24, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на официальном сайте министерства <https://guvp.khabkrai.ru> и на информационном стенде министерства.

1.10. Министерство располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Пушкина, д. 23.

Адрес официального сайта министерства для приема обращений: <https://guvp.khabkrai.ru>

Адрес портала "Открытый регион" для приема обращений: [www.golos27.ru](http://www.golos27.ru).

1.11. При личном обращении граждан в министерство консультации оказываются сотрудниками министерства 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.

В ходе консультации сотрудник министерства может предложить гражданину подать обращение удобным для него способом в целях более

детальной проработки вопросов.

1.12. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений и о порядке записи на личный прием: (4212) 40-21-83.

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 специалисты отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании отдела и 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.

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

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

При отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, поступившего в форме электронного документа, сотрудником отделом в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается в отделе, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанный в обращении, в течение пяти дней со дня регистрации обращения и приобщается к поступившему обращению.

2.4. Письменные обращения направляются в форме электронного документа с использованием Единого портала, официального сайта министерства, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, или в письменной форме посредством почтовой связи, представлением лично в отдел.

Обращения, содержащие в адресате пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

2.5. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование министерства 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, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к обращению в письменной форме прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае направления обращения посредством портала "Открытый регион", обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

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

2.8. Граждане, направившие в министерство обращение в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, официального сайте комитета, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, имеют право:

1) на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому сотруднику министерства поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;

2) на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

### 3. Регистрация поступивших обращений

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

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

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, его адрес, контактный телефон (при наличии). Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения;

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

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

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

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

3.3. Сотрудник отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, аннотирует обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

#### 3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

- сотрудником отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, 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 и Арктики, Правительство Хабаровского края, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в отдел обращения, при регистрации, проставляется регистрационный штамп входящей корреспонденции министерства 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 о предоставлении информации о деятельности министерства 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 исполнительных органов Хабаровского края по запросам пользователей информацией, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 19 декабря 2022 г. № 671-пр" "О Порядке организации доступа к информации о деятельности исполнительных органов Хабаровского края".

### 4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные письменные обращения сотрудниками отдела направляются в день их регистрации на рассмотрение министру, а в период отсутствия министра – исполняющему его обязанности первому заместителю министра, а в случае отсутствия первого заместителя министра – одному из заместителей министра, назначаемому распоряжением Губернатора края.

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

4.3. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным

пунктом 4.2 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

4.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.12, 5.13 раздела 5 настоящего Порядка.

4.5. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции, в день их регистрации направляются должностному лицу, ответственному за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений в министерстве, и в течение семи дней со дня их регистрации – в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.6. Письменное обращение, в том числе с просьбой о личном приеме министром, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.12, 5.13 раздела 5 настоящего Порядка.

4.7. Уведомление гражданину о переадресации письменного обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа с использованием официального сайта министерства, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, 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.

4.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении

вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.9. Сопроводительные письма, подготовленные сотрудником отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью, министром либо уполномоченным на то лицом. Одновременно за подписью этого же лица сотрудником отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

## 5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случаев, указанных в абзаце втором настоящего пункта, в пункте 5.3 настоящего раздела.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, а также обращения лиц, указанных в подпунктах 8 - 12 пункта 8.28 раздела 8 настоящего Порядка, по вопросам оказания мер социальной поддержки, поступившие в министерство в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений.

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 министр, по мотивированному обоснованию, представленному исполнителем, указанному в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки (далее - ответственный исполнитель), в виде служебной записки, согласованной с отделом, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

Уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела, подготавливается и направляется ответственным исполнителем через отдел.

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

5.4. Министром в соответствии с компетенцией структурных

подразделений министерства к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

5.6. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в сроки, установленные настоящим Порядком:

- 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, организациях и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

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

5.8. Должностное лицо министерства, которому поручено рассмотрение запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения (далее – органы, рассматривающие обращения), по направленному запросу органов, рассматривающих обращения, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок

представления.

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

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

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

5.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.14. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 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, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.15. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу.

Переписка прекращается один раз министром 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.

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

5.16. 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.

5.17. 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.

5.18. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом № 59-ФЗ (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.19. Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае, если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

## 6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения, на запросы (поручения) по обращениям подписываются министром либо уполномоченным на то лицом, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями и сотрудниками структурных подразделений министерства.

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

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

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

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

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве, утвержденной распоряжением министерства (далее – инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", Едином портале, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, указанного в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или портале "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала и портала "Открытый регион".

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

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

6.8. Обращения, находящиеся на контроле Губернатора края, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, вице-губернаторов края, вице-губернатора края – руководителя представительства Правительства Хабаровского края при Правительстве Российской

Федерации, первого заместителя Председателя Правительства края, заместителей Председателя Правительства края, заместителя Председателя Правительства края - главы администрации Губернатора и Правительства края, поступившие в министерство из главного управления Губернатора и Правительства края по организации работы с обращениями и контрольными документами, рассматриваются в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство края, утвержденного постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края.

6.9. Оригиналы обращений, поступивших в адрес министерства, хранятся в отделе, электронном архиве СЭД, а поданные с использованием портала "Открытый регион", Единого портала, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, хранятся, в том числе и на портале "Открытый регион", Едином портале в соответствии с установленными сроками хранения.

Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в порядке и сроки, установленные инструкцией по делопроизводству.

6.10. После завершения рассмотрения обращения подготовленный ответ гражданину, а также все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД сотруднику отдела, ответственному за направление ответа гражданину, который проверяет правильность оформления ответа.

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

Ответы и служебные записки регистрируются в отделе ежедневно до 16.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней). Ответы и служебные записки, поступившие после 16.00 часов, регистрируются на следующий рабочий день.

6.11. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, 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 либо уполномоченным на то лицом, сотрудник отдела не позднее следующего рабочего дня направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или)

аутентификацию граждан, при использовании Единого портала или портала "Открытый регион" и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление 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.

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

6.13. Министр, готовивший резолюцию к поступившему обращению, принимает решение о направлении дополнительной резолюции или о снятии обращения с контроля с проставлением отметки "В дело" в СЭД.

Если ответ дан за подписью руководителя Правительства края, на контроле которого находится обращение, отметка "В дело" не проставляется.

## 7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль путем проставления отметки в СЭД сотрудником отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции министерства.

7.2. На особый контроль путем проставления отметки в СЭД сотрудником отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, представителей 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 № 59-ФЗ, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, в том числе поручений по итогам личных приемов министром, уполномоченных лиц, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

7.4. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и поручений по итогам личных приемов министром, уполномоченных лиц осуществляет отдел, который еженедельно представляет министру информацию об обращениях, стоящих на контроле в министерстве и сроках их исполнения.

## 8. Организация личного приема граждан

8.1. Сотрудник отдела ежедневно осуществляет прием граждан, в том числе с использованием универсального автоматизированного рабочего места, 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 министерство за разъяснением или консультацией и не требующего приема министром либо уполномоченными лицами, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

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

8.4. Сотрудник отдела принимает обращения в письменной форме, на которые проставляет штамп "Входящей корреспонденции" с указанием регистрационного номера и даты приема обращения.

При наличии просьбы гражданина ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения, в которой указан телефон 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 действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, 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 режиме видео-конференц-связи, аудиосвязи, выездной, проводится министром и уполномоченными на то лицами, не реже одного раза в месяц в соответствии с графиком личного приема граждан и представителей организаций, утверждаемым правовым актом министерства.

8.8. Организацию личного приема граждан министром, уполномоченными лицами осуществляет ответственный исполнитель. Основанием для начала организации личного приема является поручение министра по обращению гражданина с просьбой о личном приеме.

8.9. Сотрудник отдела вносит информацию о гражданах, требующих личного приема министра, уполномоченных лиц, в журнал учета записи граждан на личный прием.

Ответственный исполнитель в срок не позднее чем за два рабочих дня, предшествующих дню проведения личного приема, готовит информацию, документы, материалы к личному приему и список должностных лиц, специалистов исполнительных органов края, структурных подразделений

администрации Губернатора и Правительства края, представителей организаций (по согласованию), приглашенных на личный прием министром, уполномоченными лицами, которые будут проводить прием.

8.10. Для записи на прием к министру, уполномоченным лицам гражданин подает на имя министра, уполномоченных лиц обращение с изложением сути вопроса, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале (если обращение подано в форме электронного документа), по которым должны быть направлены письменный ответ, уведомление о личном приеме, свой контактный телефон (при наличии).

Подать обращение гражданин может любым удобным способом:

- в письменной форме: почтовым отправлением, обратившись лично в министерство;

- в форме электронного документа с использованием Единого портала, официального сайта министерства, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

8.11. Ответственный исполнитель уведомляет гражданина о дате, времени и месте личного приема в письменном виде. Уведомление направляется на почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме), адрес электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, портала "Открытый регион" при их использовании (если обращение подано в электронной форме).

8.12. В случае невозможности проведения личного приема министром, уполномоченными лицами (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем ответственный исполнитель уведомляет гражданина не позднее чем за день до даты приема.

8.13. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине прием министром, уполномоченными лицами ведется только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.14. На каждый проведенный прием сотрудник отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, оформляет карточку личного приема в СЭД, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес;

- признак приема (личный прием, видеоприем, аудиоприем, выездной прием);

- вид контроля (поручение Губернатора края, внутренний контроль);

- фамилия лица, ведущего личный прием;

- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);

- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема.

8.15. При повторном приеме гражданина ответственный исполнитель по поручению министра либо уполномоченного лица, которое будет проводить личный прием, в срок не позднее чем за два рабочих дня, предшествующих дню проведения личного приема, осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.16. Министр, уполномоченное лицо при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений министерства, сотрудников исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства края, представителей организаций (по согласованию);

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.17. 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.

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

На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение.

8.18. В ходе личного приема министр либо уполномоченное лицо уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.19. 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.

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

8.21. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием министром либо уполномоченным лицом прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

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

ожидания гражданина министром, уполномоченным лицом составляет 15 минут.

8.23. После завершения личного приема министр либо уполномоченное лицо дает поручения, которые оформляются в СЭД. Срок оформления поручения в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня проведения личного приема.

8.24. Ответственный исполнитель поручений готовит проект письменного ответа заявителю и представляет его на подпись министру либо уполномоченному лицу, давшему поручение, в соответствии с пунктом 5.1 раздела 5 настоящего Порядка, пунктом 8.18 настоящего раздела.

8.25. Министр либо уполномоченное лицо подписывает ответ заявителю и в трехдневный срок со дня подписания ответа принимает решение о:

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

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

8.27. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема осуществляет сотрудник отдела.

8.28. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Хабаровского края, 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.

---