



МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВА
Хабаровского края

ПРИКАЗ

10.07.2016 № 24
г. Хабаровск

Об утверждении Положения о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организаций,
поступивших в министерство
имущества Хабаровского края

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановления Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края", в связи с организационно-штатными мероприятиями в министерстве имущества Хабаровского края ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство имущества Хабаровского края.

Министр

Н.С. Матвеев

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства
имущества
Хабаровского края
от 10.07.2026 № 24

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций,
поступивших в министерство имущества Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство имущества Хабаровского края (далее – Министерство), разработано 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. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

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

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

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется министром имущества Хабаровского края (далее – министр) или лицом, исполняющему обязанности министра, а также заместителями министра, заместителем министра – начальником управления реализации государственного имущества (далее – заместители министра), должностными лицами Министерства с использованием системы электронного документооборота Правительства

Хабаровского края (далее – СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием информационного интернет-портала Правительства края "Открытый регион" (далее - портал "Открытый регион"), федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), осуществляется отделом контроля, делопроизводства и работы с обращениями управления правовой работы, контроля и кадров (далее - 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. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется гражданам:

- непосредственно в структурных подразделениях Министерства;
- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.10. Сведения о местонахождении Министерства, почтовый адрес Министерства, график личного приема министром или лицом, исполняющим обязанности министра, заместителями министра, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте Министерства <http://mio.khabkrai.ru> (далее – сайт Министерства) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- информационном стенде в Министерстве.

1.11. Министерство располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Запарина, 76.

Адрес электронной почты Министерства для приема обращений: kanc@khv.gov.ru.

Номер телефона для приема обращений: (4212) 32-47-11.

1.12. 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.

1.13. Телефоны для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений: (4212) 32-47-11, 40-25-01 (доб. 3904 или 3882).

Телефоны для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (4212) 40-25-01 (доб. 3882).

Справочный сетевой телефонный узел (ССТУ): (4212) 40-24-90.

1.14. 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.

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 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 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 двух дней со дня составления акта.

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

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также представляются лично в Министерство, а также через установленный в холе Министерства на входе в здание № 76 со стороны ул. Запарина оборудованный стационарный ящик для обращений граждан (далее также - ящик для обращений граждан). Выемка обращений из ящика для обращений граждан осуществляется сотрудниками Отдела ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) в 15.00 часов.

Обращения, содержащие в адресате пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать

наименование Министерства либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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 том числе с использованием Единого портала, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина в Едином портале, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

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, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации 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. 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, 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.

Образец учетной карточки обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

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

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение;

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

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

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

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

- если обращение перенаправлено в Министерство, 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, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края, Правительство края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в Отдел обращения проставляется регистрационный штамп Министерства с номером и датой регистрации 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 в письменной, электронной, устной формах 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 информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 19 декабря 2022 г. № 671-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности исполнительных органов Хабаровского края.

Образец учетной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения сотрудниками Отдела направляются в день их регистрации на рассмотрение и наложение резолюции министру или лицу, исполняющему обязанности министра.

Министр или лицо, исполняющее обязанности министра, направляет обращение на рассмотрение заместителям министра по компетенции и в соответствии с распределением обязанностей в Министерстве.

Министром или лицом, исполняющим обязанности министра, либо заместителями министра по компетенции и в соответствии с распределением обязанностей в Министерстве, готовится резолюция к поступившему обращению для направления руководителю структурного подразделения Министерства, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель направляет обращение сотруднику структурного подразделения (далее - исполнитель, подразделение) для рассмотрения обращения и подготовки ответа.

Резолюция должна содержать наименование подразделения, фамилии, имена, отчества (последнее - при наличии) должностных лиц Министерства, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись лица, от которого исходит резолюция, с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

регистрации обращений в Отделе.

4.2. 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 Губернатору, Председателю Правительства Хабаровского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.10 раздела 5 настоящего Положения.

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

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.4. 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.

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, уведомление гражданину о перенаправлении его обращения подписываются, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью, министром или лицом, исполняющим обязанности министра, заместителями министра по компетенции и в соответствии с распределением обязанностей в Министерстве.

Сопроводительные письма, уведомления оформляются на бланках писем Министерства.

4.6. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции, в день их регистрации направляются в управление Губернатора и

Правительства края по противодействию коррупции и в течение семи дней со дня их регистрации - в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения, поступившие в Министерство, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если иные сроки не установлены действующим законодательством.

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

Обращения, содержащие 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.

Обращения лиц, указанных в статье 5 Закона Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае", поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений.

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

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится на основании служебной записки ответственного исполнителя заместителями министра по компетенции и в соответствии с распределением обязанностей в Министерстве. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

Продление срока рассмотрения обращения, находящегося на особом контроле, производится министром на основании служебной записки ответственного исполнителя.

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

5.5. 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, организациях 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, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.7 - 5.13, 5.15, 5.17, 5.18 настоящего раздела;

- 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.

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

5.6.1. При поступлении в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, министерство в течение 15 дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.7. 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.

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

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

гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.11. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

5.12. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

5.15. На отправления, не являющиеся заявлениями, жалобами, предложениями в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в том числе стандартные поздравления, соболезнования,

письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы не даются.

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

5.17. В случае если текст 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.

5.17 [1]. 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 на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.18. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 5.17 [1] раздела 5 настоящего Положения на сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывают заместители министра по компетенции и в соответствии с распределением обязанностей в Министерстве.

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

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

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

6.4. Приложенные гражданином к обращению либо переданные при его рассмотрении документы, материалы или их копии, подлежат возврату (по письменному заявлению).

6.5. Ответы на обращения и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем Министерства установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

Ответы гражданам и организациям 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 на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

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

6.8. После подготовки ответа на обращение исполнитель направляет на согласование в Отдел проект ответа на обращение для осуществления проверки на соответствие требованиям инструкции по делопроизводству в Министерстве, нормам и правилам современного русского литературного языка.

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

6.10. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в Отдел для регистрации, а затем направляются исполнителю, направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.11. Подписанные ответы регистрируются в Отделе. После регистрации ответа сотрудник Отдела не позднее следующего рабочего дня направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, поступивших в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации в

Отделе не допускается.

6.12. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Министерстве.

7. Контроль за рассмотрением обращений

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, Губернатора края, органов прокуратуры о рассмотрении обращений;

- обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает министр либо лицо, исполняющее его обязанности.

7.4. Текущий контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованная подготовка ответа на обращение возлагается на ответственных исполнителей.

Текущий контроль включает в себя осуществление оперативных запросов исполнителям о ходе рассмотрения обращений, анализ содержания обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, обратившихся в Министерство, принятие решений и подготовку ответов на обращения. Сроки проведения текущего контроля не должны превышать сроков рассмотрения обращения. Результаты текущего контроля учитываются при подготовке ответа на обращение исполнителем.

7.5. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и поручений по итогам личных приемов министра и заместителей министра осуществляет Отдел, который еженедельно направляет ответственным исполнителям, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

7.6. Отдел осуществляет анализ обращений, поступивших в Министерство, и содержащихся в них вопросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер. На основе данных проведенного анализа подготавливает ежемесячно информационно-статистические обзоры министру либо лицу, исполняющему обязанности министра.

7.7. В случае выявления нарушений установленного порядка рассмотрения обращений, в том числе неправомерного отказа в приеме

обращений, затягивания сроков рассмотрения обращений, принятия необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации министерством решений, предоставления недостоверной информации, разглашения сведений о частной жизни гражданина по результатам рассмотрения обзоров, указанных в пункте 7.6 настоящего раздела, инициируется проведение внеплановой проверки на основании решения министра либо лица, исполняющего обязанности министра, в том числе по поступившей в министерство информации об указанных нарушениях, в том числе содержащейся в жалобах самих заявителей.

При проверках рассматриваются вопросы соблюдения и исполнения должностными лицами нормативных правовых актов Российской Федерации и Хабаровского края, касающихся порядка рассмотрения обращений государственными органами и должностными лицами.

Проверка осуществляется в месячный срок со дня принятия решения о ее проведении.

Результаты проверок, проведенных уполномоченными должностными лицами министерства, оформляются в виде заключения, в соответствии с требованиями статьи 59 Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если в результате проверки были выявлены факты нарушений, требующие их устранения, то в срок, не превышающий 15 рабочих дней после завершения проверки, издается распоряжение Министерства, в котором указываются выявленные нарушения; мероприятия по устранению выявленных нарушений; сроки, установленные для устранения выявленных нарушений; должностные лица, ответственные за осуществление контроля за устранением выявленных нарушений.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, проводится министром или лицом, исполняющим обязанности министра, заместителями министра, (далее также - уполномоченные лица Министерства) в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным министром.

Уполномоченными лицами министерства проводится личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.2. Запись на личный прием осуществляется 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.

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

8.4. В случае если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием граждан.

8.5. 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.

8.6. Основанием для проведения личного приема является письменное обращение гражданина с просьбой о личном приеме

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.7. Гражданин уведомляется о дате, времени и месте личного приема в письменном виде или по телефону, указанному в заявлении. 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 при его использовании (если обращение подано в электронной форме).

8.8. В случае невозможности проведения личного приема уполномоченными лицами министерства (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

8.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях уполномоченными лицами министерства ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

8.10. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается.

8.11. В случае если гражданин при его приеме совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, уполномоченное лицо Министерства имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи. В случае агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.12. Максимальное время личного приема уполномоченными лицами министерства составляет 30 минут.

8.13. В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина уполномоченными лицами Министерства составляет 15 минут.

8.14. Организацию личного приема граждан министром и заместителями министра осуществляют сотрудники структурных подразделений Министерства по компетенции. Основанием для начала организации личного приема является поручение уполномоченного лица Министерства по обращению гражданина с просьбой о личном приеме.

Сотрудники структурных подразделений по компетенции

осуществляют подготовку к приему и уведомляют гражданина об уполномоченном лице, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема.

Ответственный исполнитель структурного подразделения по компетенции (далее также – ответственный исполнитель) готовит информацию, документы, материалы к личному приему и список должностных лиц, специалистов исполнительных органов края, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления (по согласованию), представителей организаций (по согласованию), приглашенных на личный прием уполномоченным лицом, который будет проводить прием.

8.15. На каждый проведенный прием гражданина, принятого уполномоченными лицами Министерства, оформляется учетная карточка приема граждан установленного образца (Приложение № 3 к настоящему Порядку) (далее – карточка личного приема) в СЭД.

8.16. При повторных приемах лицом, осуществляющим организацию личного приема, делается подборка всех имеющихся в Министерстве материалов по предыдущим обращениям и приемам, которая прикладывается к карточке личного приема.

8.17. Уполномоченные лица Министерства при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений Министерства в соответствии с компетенцией;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.18. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.19. В ходе личного приема уполномоченное лицо Министерства, ведущее прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.20. 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.

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

8.22. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном

настоящим Порядком.

8.23. После завершения личного приема уполномоченное лицо Министерства дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.24. Ответственный исполнитель поручений уполномоченного лица Министерства готовит все необходимые документы об исполнении данных поручений и согласованный в установленном порядке проект письменного ответа, который представляет на подпись уполномоченному лицу Министерства.

8.25. Уполномоченное лицо Министерства, 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. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершенным, о чем делается отметка в карточке личного приема.

Ответственный исполнитель в течение двух рабочих дней с момента направления письменного ответа гражданину направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет Отдел.

9.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений предоставляются сотрудниками Отдела при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.3. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;
- о деятельности органов исполнительной власти края по запросам;
- о возврате (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

9.4. При личном обращении гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные

интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ознакомление гражданина с документами и материалами, предоставляется при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, а в случае обращения представителя юридического или физического лица – документа, подтверждающего полномочия представителя юридического или физического лица в соответствии с законодательством Российской Федерации, и осуществляется в помещении Отдела, исполнителем в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

Исполнитель, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

9.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и 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.

9.6. При получении вопроса по телефону сотрудник Отдела:

- называет наименование Отдела;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку сотрудник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора сотрудники Отдела должны произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

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

Начальник отдела контроля,
делопроизводства и работы с
обращениями министерства



М.Н. Скворцов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в министерство имущества
Хабаровского края

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес гражданина	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание вопроса(ов):				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:		Папка №:
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в министерство имущества
Хабаровского края

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес гражданина	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание запроса:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №		Папка №:
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в министерство имущества
Хабаровского края

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес гражданина	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание заявления:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:	Папка №:	
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				