



Правительство Хабаровского края
КОМИТЕТ ПРАВИТЕЛЬСТВА ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
ПО ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЕ
(Комитет Правительства края по ГЗ)
ПРИКАЗ

01.09.2026 № 124-н
г. Хабаровск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет Правительства Хабаровского края по гражданской защите

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет Правительства Хабаровского края по гражданской защите.

И.о. председателя комитета

П.В. Листратенко

УТВЕРЖДЕН

приказом комитета
Правительства Хабаровского
края по гражданской защите

от 01.09.2026 № 124-н

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет
Правительства Хабаровского края по гражданской защите

1. Общие положения

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

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

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

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

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется председателем комитета, его заместителями, руководителями и должностными лицами структурных подразделений комитета с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

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 в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), интернет-приемной комитета (далее – интернет-приемная), информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, осуществляется отделом организационной работы и документационного обеспечения комитета (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. Сведения о местонахождении комитета, почтовый адрес, график личного приема граждан председателем комитета и его заместителями, контактные телефоны, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке, требования к обращениям, обзоры обращений, поступивших в комитет, размещаются на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://grz.khabkrai.ru> (далее – сайт комитета) и на информационном стенде в комитете.

1.10. Комитет располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Волочаевская, д. 146.

Адрес интернет-приемной для приема обращений: <https://grz.khabkrai.ru/Obrascheniya/appeals>.

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

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

1.12. Телефон для консультаций (справок): (4212) 40-22-59.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.14. При ответах на телефонные звонки сотрудники комитета подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Информация о факте поступления и дате регистрации обращения, о должностном лице, которому поручено его

рассмотрение, а также о направлении ответа на обращение представляется гражданину, направившему обращение, после сообщения им сведений, позволяющих идентифицировать обращение.

Если сотрудник, принявший телефонный звонок, не располагает необходимой информацией, он самостоятельно уточняет ее и сообщает гражданину в ходе разговора либо, с согласия гражданина, перезванивает ему.

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 комитете, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

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

2.4. Письменные обращения направляются в форме электронного документа с использованием Единого портала, интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, или в письменной форме посредством почтовой связи, представлением лично в комитет, с использованием установленного в здании комитета оборудованного стационарного ящика 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 Законом.

2.5. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование комитета либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность

соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к обращению в письменной форме прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копиях).

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа с использованием Единого портала, интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться 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".

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

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

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в комитете 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 фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, его адрес и контактный телефон (при наличии). Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. В качестве получателя ответа указывается лицо, определенное в коллективном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, при отсутствии такого указания – первый гражданин в списке подписавших коллективное обращение, указавший почтовый адрес, а для обращения в форме электронного документа – отправитель обращения;
- 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 их рассмотрения;

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

- 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 комитет или к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу комитета. 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 края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

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

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

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

- если обращение перенаправлено в адрес комитета, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в отдел обращения проставляется регистрационный штамп входящей корреспонденции комитета 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 представлении информации о деятельности комитета 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".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные письменные обращения сотрудниками отдела направляются на рассмотрение председателю комитета либо лицу, исполняющему его обязанности.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.3. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.2 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого 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 об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.13 раздела 5 настоящего Порядка.

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

4.6. Письменные обращения, в том числе с просьбой о личном приеме председателем комитета, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, исполнительный орган края, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных

в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.13 раздела 5 настоящего Порядка.

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 интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, 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.

4.7. 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.

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью, председателем комитета либо лицом, исполняющим его обязанности. Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в комитете.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением обращений, для которых федеральным законодательством или законодательством Хабаровского края установлен иной срок рассмотрения.

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

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего раздела, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30

дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, принимает председатель комитета либо лицо, исполняющее его обязанности, по мотивированному обоснованию, представленному ответственным исполнителем в виде служебной записки. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

5.4. Обращения, указанные в пункте 5.5 раздела 5 Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденного постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74, рассматриваются комитетом оперативно (в 10-дневный срок).

5.5. Председателем комитета либо лицом, исполняющим его обязанности, к поступившему обращению готовится резолюция, которая должна содержать фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись председателя комитета либо лица, исполняющего его обязанности, с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

5.7. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, 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;

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

5.8. 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.

5.9. В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение в отдел с указанием исполнительного органа края, органа местного самоуправления, должностного лица указанных органов, которому следует направить обращение.

5.10. 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 таком 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.

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

5.12. Комитет или его должностное лицо 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.

5.13. 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.

5.14. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель комитета либо лицо, исполняющее его обязанности, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в комитет или одному и тому же должностному лицу комитета.

Переписка прекращается один раз председателем комитета либо лицом, исполняющим его обязанности, 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 председателем комитета либо лицом, исполняющим его обязанности.

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

5.15. 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.

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

5.17. 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 комитет.

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

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

5.20. 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.

5.21. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.10 раздела 6 настоящего Порядка на сайте комитета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта комитета, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.22. Обращения, находящиеся на контроле Губернатора края, Председателя Правительства края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края, рассматриваются в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденным постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает председатель комитета 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 к обращению либо переданные гражданином при его рассмотрении документы, материалы или их копии возвращаются гражданину по его письменному заявлению. При необходимости до возврата с указанных документов и материалов изготавливаются копии, которые приобщаются к материалам рассмотрения обращения.

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 комитете Правительства края по гражданской защите, утвержденной приказом комитета (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 на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения с использованием интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион", обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

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

6.8. После завершения рассмотрения обращения подготовленный ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД сотруднику отдела, 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.

6.9. 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.

6.10. После регистрации ответа, подписанного председателем комитета или лицом, исполняющим его обязанности, 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 с использованием Единого портала, интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации 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 сайте комитета.

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

6.12. Оригиналы обращений хранятся в архиве комитета, в 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 соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции комитета, ставятся на внутренний контроль.

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

Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Прием граждан ведут председатель комитета, первый заместитель председателя комитета, заместители председателя комитета (далее — руководители комитета) в соответствии с распределением обязанностей, относящихся к их компетенции.

8.2. Прием граждан в комитете осуществляется по графику, утвержденному председателем комитета. График приема граждан размещается на информационном стенде и сайте комитета.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

8.3. Запись на прием, организация приема граждан и контроль за выполнением соответствующих поручений по карточкам личного приема граждан осуществляются отделом.

Информация о заявителях, требующих личного приема, вносится сотрудниками отдела в журнал записи граждан на личный прием к председателю комитета.

На каждого гражданина, принятого в комитете, оформляется карточка личного приема граждан. При повторных обращениях сотрудники отдела делают подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывают их к карточке личного приема граждан.

8.4. Предварительная запись на текущий месяц начинается с первого рабочего дня месяца.

8.5. Гражданин вправе в ходе личного приема изложить устное обращение либо передать письменное обращение.

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

При представлении письменного обращения в двух экземплярах 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. Второй экземпляр письменного обращения возвращается гражданину.

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

8.7. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается.

8.8. В случае, если гражданин совершает в приемной комитета действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудники отдела имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.9. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме. Сотрудник отдела уведомляет гражданина о руководителе комитета, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема.

8.10. Ответственный исполнитель готовит информацию, документы, материалы к личному приему и список должностных лиц комитета, приглашенных на личный прием руководителем комитета, который будет проводить прием.

8.11. Запись на личный прием осуществляется при личном обращении гражданина в комитет, посредством телефонной связи либо путем направления обращения в письменной форме посредством почтовой связи, личного представления в комитет, с использованием, установленного в здании комитета стационарного ящика для обращений граждан либо в форме электронного документа с использованием Единого портала, интернет-приемной или информационного интернет-портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При записи на личный прием гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), контактный телефон (при наличии) и кратко излагает суть вопроса, по которому намерен обратиться на личном приеме.

8.12. Гражданин уведомляется о руководителе комитета, который будет проводить личный прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде. Уведомление направляется на почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме), адрес электронной почты или по

адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (если обращение подано в электронной форме).

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

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

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

На каждый проведенный прием оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес;
- признак приема (видеоприем, аудиоприем);
- вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия руководителя комитета, 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.

8.14. При повторном приеме гражданина сотрудник отдела осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.15. Руководители комитета при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием сотрудников структурных подразделений комитета, представителей Общественного совета при комитете;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим должностным лицам комитета, кроме должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

8.17. В ходе личного приема руководитель комитета, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.18. 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.

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

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

8.21. Максимальное время личного приема составляет 30 минут.

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

8.22. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан сопровождается видео- и (или) аудиозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

Видео- и (или) аудиозапись личного приема хранится на флеш-носителе у исполнителя поручения, данного по результатам личного приема, два месяца, после чего уничтожается.

8.23. После завершения личного приема руководитель комитета дает исполнителям поручения, которые оформляется в СЭД.

8.24. Ответственный исполнитель поручений готовит проект письменного ответа заявителю и представляет его на подпись руководителю, давшему поручения.

8.25. Руководитель комитета 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.

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

8.27. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Хабаровского края, пользуются правом на личный прием во внеочередном или первоочередном порядке.

Граждане, имеющие право на внеочередной личный прием, принимаются ранее граждан, имеющих право на первоочередной личный

прием, а также граждан, не имеющих права на внеочередной или первоочередной личный прием.

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

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

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.