



**Правительство Хабаровского края
КОМИТЕТ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИРОВЫХ СУДЕЙ
И АДМИНИСТРАТИВНЫХ КОМИССИЙ**

ПРИКАЗ

15 октября 2026 № 3

г. Хабаровск

Г Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет Правительства Хабаровского края по обеспечению деятельности мировых судей и административных комиссий

В целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с Законом Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае",

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет Правительства Хабаровского края по обеспечению деятельности мировых судей и административных комиссий.

2. Признать утратившими силу приказы комитета Правительства края по обеспечению деятельности мировых судей, государственных нотариусов и административных комиссий:

от 06 августа 2013 г. № 83 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан";

от 17 августа 2016 г. № 73 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан";

от 12 октября 2017 г. № 110 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете Правительства края по обеспечению деятельности мировых судей, государственных нотариусов и административных комиссий";

от 19 февраля 2018 г. № 19 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет Правительства края по обеспечению деятельности мировых судей, государственных нотариусов и административных комиссий";

от 01 августа 2019 г. № 37 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет Правительства края по обеспечению деятельности мировых судей, государственных нотариусов и административных комиссий";

от 30 марта 2020 г. № 28 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет

Правительства края по обеспечению деятельности мировых судей, государственных нотариусов и административных комиссий".

Председатель комитета



Я.В. Новикова

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета
Правительства Хабаровского края
по обеспечению деятельности
мировых судей и
административных комиссий
от 15 октября 2016 № 3

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет
Правительства Хабаровского края по обеспечению деятельности мировых
судей и административных комиссий

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес комитета Правительства Хабаровского края по обеспечению деятельности мировых судей и административных комиссий в письменном виде, в форме электронного документа (далее также – комитет, обращения соответственно), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее также – 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 – Федеральный закон № 59-ФЗ).

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

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется председателем комитета, первым заместителем председателя комитета, заместителем председателя комитета – начальником отдела организационного и информационного обеспечения (далее также – руководители комитета), должностными лицами комитета с использованием системы электронного документооборота

Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

Обращение, адресованное должностному лицу комитета, 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), информационного интернет-портала Правительства края "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – Единый портал, портал "Открытый регион" соответственно), осуществляется старшим инспектором отдела правовой работы и государственных закупок комитета (далее – ответственный за ведение делопроизводства).

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.9. Сведения о местонахождении комитета, почтовый адрес комитета, графики личного приема граждан руководителями комитета, 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 <https://sud.khabkrai.ru>;
- на информационном стенде в комитете.

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

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

1.11. При личном обращении граждан в комитет консультации оказываются ответственным за ведение делопроизводства 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.

1.12. Телефон для консультаций (справок) по порядку рассмотрения обращений и записи на личный прием: (4212) 40-25-42.

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 ответственный за ведение делопроизводства подробно и в вежливой (корректной) форме информирует

обратившихся граждан о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают ответственному за ведение делопроизводства.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений ответственным за ведение делопроизводства производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к обращению прикладывается конверт (при наличии).

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 двух экземплярах один из которых приобщается к поступившему обращению, а второй 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. Обращения направляются в форме электронного документа с использованием Единого портала, портала "Открытый регион", или в письменной форме посредством почтовой связи, представлением лично в комитет.

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

2.6. Обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа края – комитет Правительства края по обеспечению деятельности мировых судей и административных комиссий, 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 прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа

с использованием Единого портала, портала "Открытый регион", 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, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме.

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

2.8. Обращения, поступившие в письменном виде или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

2.9. 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. 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. Ответственный за ведение делопроизводства 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;
- отмечается способ доставки обращения;
- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;
- осуществляется постановка обращения на внутренний контроль;
- 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 комитету и другим 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 комитет обращения в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп "Комитет Правительства Хабаровского края по обеспечению деятельности мировых судей и административных комиссий", в котором фиксируются дата поступления и регистрационный номер обращения (далее – штамп). 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 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".

3.7. Обращения, находящиеся на контроле у Губернатора края, Председателя Правительства края, поступившие в главное управление Губернатора и Правительства края по организации работы с обращениями и контрольными документами и перенаправленные в комитет, 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.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения в день их регистрации направляются ответственным за делопроизводство председателю комитета для подготовки резолюции.

4.2. Резолюция должна содержать наименование ответственного исполнителя по обращению (наименование структурного подразделения комитета, фамилии, имени, отчества должностного лица (последнее – при наличии)) которому дается поручение (далее – ответственный исполнитель), а также при необходимости соисполнителей обращения, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения.

Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.3. Резолюция на обращение оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не может превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращения в комитете.

4.4. Ответственным исполнителем организуется рассмотрение обращения и (или) его перенаправление в соответствии с требованиями пунктов 4.5 – 4.11 настоящего раздела.

4.5. 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, Губернатору, Председателю Правительства Хабаровского края с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.10 раздела 5 настоящего Порядка.

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.

4.7. Обращение, в том числе с просьбой о личном приеме руководителями комитета, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, в течение семи дней со дня регистрации направляется 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 случая, указанного в пункте 5.10 раздела 5 настоящего Порядка.

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, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.10 раздела 5 настоящего Порядка.

4.9. 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 портала "Открытый регион", 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.

4.10. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, уведомления о переадресации обращения подписываются, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью:

- председателем комитета за исключением случаев, предусмотренных абзацем третьим настоящего пункта;
- одним из заместителей председателя комитета, определенным ответственным исполнителем.

4.11. Сопроводительные письма и уведомление оформляются на бланке письма комитета в соответствии требованиями Инструкции по делопроизводству в комитете Правительства Хабаровского края по обеспечению деятельности мировых судей и административных комиссий, утвержденной распоряжением комитета от 06 ноября 2025 г. № 54-р (далее – Инструкция по делопроизводству).

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случаев, указанных в абзацах втором, третьем настоящего пункта.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, а также обращения лиц, указанных в пунктах 8 – 12 части 3 статьи 4 Закона Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае", по вопросам оказания мер социальной поддержки, поступившие в комитет 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 председатель комитета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения и дате окончательного срока предоставления ответа гражданину по существу вопросов.

Решение о продлении срока рассмотрения обращений принимается председателем комитета на основании служебной записки ответственного исполнителя.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подлежит направлению гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела, в порядке предусмотренном пунктом 4.10, 4.11 раздела 4 настоящего Порядка.

5.3. Ответственный исполнитель определяет исполнителя обращения и обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

5.4. Исполнитель:

- осуществляет рассмотрение обращений в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, настоящего Порядка;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;
- 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;
- 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;
- обеспечивает подготовку проектов писем и служебных записок, предусмотренных настоящим Порядком;
- осуществляет подготовку проекта письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, с учетом мнения соисполнителей обращения.

5.5. 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.

5.6. Исполнительный орган края, должностное лицо указанного органа на основании направленного запроса комитета обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.7. 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.

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

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. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. 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.

5.11. В случае если в 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 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 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.

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. 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 или соответствующему должностному лицу комитета.

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

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

5.16. 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. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.10 раздела 6 настоящего Порядка на официальном сайте комитета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта комитета, 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 граждан подлежат подписанию:

- председателем комитета, за исключением случаев, предусмотренных абзацем третьим настоящего пункта;
- одним из заместителей председателя комитета, определенным ответственным исполнителем.

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. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа, имеют право на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

6.5. Ответы на обращения оформляются на бланках писем комитета в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", Едином портале, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностным лицом определенным пунктом 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, с использованием портала "Открытый регион", 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 (ответственного исполнителя) и номер его служебного телефона.

6.7. Подготовленный ответ гражданину, а также все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, подлежат подписанию должностным лицом, определенным пунктом 6.1 настоящего раздела.

6.8. Ответы на обращения, служебные записки к ним, уведомления и сопроводительные письма регистрируются в СЭД ответственным за ведение делопроизводства.

6.9. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, о предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются ответственному за ведение делопроизводства для регистрации, а затем направляются должностному лицу комитета, подготовившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.10. После регистрации ответа, ответственный за ведение делопроизводства 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, портала "Открытый регион", 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 официальном сайте комитета.

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

Если по направленному отчету не поступает дополнительных поручений председателя комитета, рассмотрение обращения считается завершенным.

Ответственным за ведение делопроизводства обращение снимается с контроля с проставлением отметки "В дело" в СЭД.

6.12. Оригиналы обращений хранятся в отделе организационного и информационного обеспечения комитета в соответствующем номенклатурном деле, в электронном архиве СЭД, а поданные с использованием портала "Открытый регион", Единого портала, хранятся в том числе и на портале "Открытый регион", Едином портале в соответствии с установленными сроками хранения.

Итоговое оформление дел с обращениями граждан и материалами, связанными с их рассмотрением, для передачи в отдел организационного и информационного обеспечения 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, подлежат постановке на внутренний контроль.

7.2. Обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения, подлежат постановке на особый контроль.

7.3. Решение о постановке на контроль принимается председателем комитета.

7.4. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем председателем комитета направляется резолюция ответственному исполнителю, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.5. Текущий контроль за полнотой и качеством рассмотрения

обращений, сроками исполнения, а также организация подготовки ответов на обращения осуществляется ответственными исполнителями.

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет ответственный за делопроизводство, обеспечивающий еженедельное направление ответственным исполнителям информацию об обращениях сроки которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

7.7. Отделом организационного и информационного обеспечения комитета проводится ежеквартальный анализ обращений, поступивших в комитет, и содержащихся в них вопросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

На основе данных проведенного анализа председателю комитета подготавливается информационно-статистические обзоры.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Ответственный за ведение делопроизводства осуществляет прием граждан ежедневно в приемной комитета, без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. Ответственный за ведение делопроизводства, выслушав гражданина, обратившегося в приемную комитета за разъяснением и консультацией и не требующего приема руководителями комитета, перенаправляет гражданина по компетенции соответствующему должностному лицу комитета.

8.3. 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.

8.4. Ответственный за ведение делопроизводства принимает обращения в письменной форме, на которые проставляется регистрационный штамп "Комитет Правительства Хабаровского края по обеспечению деятельности мировых судей и административных комиссий" с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, проставляет свою подпись.

При наличии просьбы гражданина ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения, в которой указан телефон для справок.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием ответственным за ведение делопроизводства прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает в комитете действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, ответственный за ведение делопроизводства имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан в комитете ведется руководителями комитета в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным председателем комитета.

8.8. Руководители комитета проводят личный прием граждан в соответствии с распределением между ними обязанностей по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.9. Организацию личного приема граждан осуществляет отдел организационного и информационного обеспечения комитета. Основанием для начала организации личного приема является поручение председателя комитета по обращению гражданина, содержащего просьбу о личном приеме.

Сотрудники отдела организационного и информационного обеспечения комитета осуществляют подготовку к личному приему и уведомляют гражданина о руководителе комитета, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема.

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

8.10. Для записи на личный прием гражданин подает на имя председателя комитета 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 о личном приеме гражданин может любым удобным способом:

- в письменной форме: почтовым отправлением, обратившись лично в комитет;
- в форме электронного документа с использованием Единого портала, портала "Открытый регион".

8.11. Гражданин уведомляется о руководителе комитета, который будет лично проводить прием, дате, времени и месте его проведения 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).

8.12. 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.

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

8.14. На каждый проведенный руководителями комитета прием

оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

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

8.15. При повторном приеме гражданина по поручению руководителя комитета, ведущего личный прием, ответственный исполнитель осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

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

- приглашать на прием должностных лиц комитета, подведомственной организации;
- 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 должностным лицам комитета, подведомственной организации, кроме должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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.

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

8.19. 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 руководителем комитета прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.22. Максимальное время личного приема руководителями комитета

составляет 30 минут.

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

8.23. После завершения личного приема руководитель комитета дает ответственному исполнителю поручения, которые оформляются в СЭД.

8.24. Ответственный исполнитель поручений готовит проект письменного ответа заявителю и представляет его на подписание руководителю комитета, проводившего личный прием.

8.25. Руководитель комитета, проводивший личный прием 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, Хабаровского края, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8.28. Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей пользуются правом на личный прием в внеочередном порядке.

8.29. В случае одновременного обращения нескольких граждан, обладающих правом на личный прием в первоочередном или внеочередном порядке, прием указанных граждан производится в порядке их явки.

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.