

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Губернатора  
Хабаровского края  
от 03 июля 2017 г. № 74

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций,  
поступивших в Правительство Хабаровского края

### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края (далее также – край), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес Губернатора края, Правительства края (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;
- организаций и общественных объединений.

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

1.5. В Правительстве края, органах исполнительной власти края, структурных подразделениях аппарата Губернатора и Правительства края (далее – структурные подразделения аппарата) рассматриваются обращения по вопросам, входящим в их компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется Губернатором края, вице-губернатором края, первыми заместителями Председателя Правительства края, заместителями Председателя Правительства края (далее также – руководители Правительства края), министрами края, должностными лицами ор-

ганов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата 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 через интернет-приемную Правительства Хабаровского края (далее – интернет-приемная), с использованием портала "Открытый регион" осуществляется управлением по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства края (далее также – Управление).

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 Правительства края, Управления, приемной граждан Губернатора и Правительства края (далее – Приемная), почтовый адрес Правительства края, график личного приема руководителями Правительства края, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте Хабаровского края и Правительства Хабаровского края [www.khabkrai.ru](http://www.khabkrai.ru) (далее – сайт Правительства края);

- информационном стенде в Приемной.

1.10. Правительство края, Управление, Приемная располагаются по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 56.

Адрес электронной почты Правительства края для приема обращений: [vopros@adm.khv.ru](mailto:vopros@adm.khv.ru).

Адрес интернет-приемной для приема обращений: <http://priem.khv.gov.ru>.

1.11. При личном обращении граждан в Правительство края консультации оказываются сотрудниками Управления ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.12. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений: (4212) 40-21-30.

Телефоны для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (4212) 40-21-28, 40-21-31.

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

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

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

Если специалист Управления, принявший звонок, не имеет возможно-

сти ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## 2. Прием и первичная обработка обращений

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

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

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

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично в Приемную, а также через установленный в Приемной оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

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

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

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной 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".

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

### 3. Регистрация поступивших обращений

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

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

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

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, "Открытый регион" и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

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

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

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

- 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;

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

- если обращение перенаправлено в адрес Правительства края, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по

развитию Дальнего Востока, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в Управление обращения проставляется регистрационный штамп "Управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края" в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности Губернатора края, Правительства края в письменной, электронной, устной форме регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 июня 2015 г. № 167-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края".

#### 4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения сотрудниками Управления направляются в день их регистрации на рассмотрение должностным лицам Правительства края, структурных подразделений аппарата, в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

4.3. В случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение в органы исполнительной власти края, в том числе осуществляющие государственный контроль (надзор), если в полномочия органов исполнительной власти края входит рассмотрение данных обращений.

4.4. В случае если гражданин ранее обращался в органы исполнительной власти края, к должностным лицам указанных органов, в том числе министрам края, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этих органов, должностных лиц, обращение передается на рассмотрение первым заместителям Председателя Правительства края, заместителям Председателя Правительства края с учетом утвержденного распределения обязанностей, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

В случае если гражданин ранее обращался в управление регионального

государственного контроля и лицензирования Правительства края, к должностным лицам указанного управления, в том числе к его начальнику, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этого управления, его должностных лиц, обращение передается на рассмотрение министру края – управляющему делами Губернатора и Правительства края. В случае если гражданин не удовлетворен решением, принятым министром края – управляющим делами Губернатора и Правительства края, или обжалует действия (бездействие) этого должностного лица, обращение передается на рассмотрение заместителям Председателя Правительства края с учетом утвержденного распределения обязанностей.

4.5. В случае если гражданин ранее обращался к первым заместителям Председателя Правительства края, заместителям Председателя Правительства края и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этих должностных лиц, обращение передается на рассмотрение вице-губернатору края, первым заместителям Председателя Правительства края.

4.6. Обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Российской Федерации, адресованные Губернатору края, передаются Губернатору края.

4.7. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.16 раздела 5 настоящего Порядка.

4.8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства края, органов исполнительной власти края или должностных лиц данных органов, структурных подразделений аппарата, 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 5.16 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется гражданину на адрес электронной почты или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

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

4.9. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.10. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются начальником Управления. Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

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

4.11. Если ответ гражданину дается Управлением, то при его оформлении могут использоваться как бланк письма Правительства края с угловым расположением реквизитов, так и специальные бланки писем.

## 5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

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

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего 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 исполнитель, указанный в поручении первым, либо в отношении которого сделаны особые отметки (далее – ответственный исполнитель). Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

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

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

5.6. Руководителями Правительства края либо их помощниками по поручению указанных должностных лиц в соответствии с компетенцией органов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать наименование подразделения (наименование органа исполнительной власти края), фамилии, имена, отчества (последнее при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.7. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу данных органов в соответствии с их компетенцией, соответствующий орган или должностное лицо данного органа, получивший обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет гражданина о переадресации его обращения в соответствии с пунктом 4.8 раздела 4 настоящего Порядка.

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

5.9. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

5.10. 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.

5.11. Орган исполнительной власти края, должностное лицо указанного органа на основании направленного в установленном порядке запроса 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.

5.12. 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 Управление, указывая при этом орган исполнительной власти края, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.13. 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.

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

5.15. Орган исполнительной власти края или должностное лицо указанного органа 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.

5.16. 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.

5.17. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти края или одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз руководителями Правительства края 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 руководителем Правительства края, на контроле которого находится

ся обращение.

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

5.18. 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.

5.19. 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.

5.20. 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 Правительство края или соответствующему должностному лицу.

5.21. 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.

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

## 6. Требования к оформлению ответа на обращение

### 6.1. Ответы на обращения подписывают:

- на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений – Губернатор края;

- на поручения заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации – Губернатор края, вице-губернатор края, первые заместители Председателя Правительства края, заместители Председателя Правительства края;

- на парламентский запрос или запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) – то должностное лицо, которому направлен парламентский или депутатский запрос, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;

- в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений – министры края и их заместители.

6.2. Если на обращение дается ответ за подписью Губернатора края, вице-губернатора края, ответственный исполнитель не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа гражда-

нину вместе с прилагаемыми к нему обращением гражданина и иными материалами на согласование в министерство юстиции края в СЭД.

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

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

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

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

6.6. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате Губернатора и Правительства края, утвержденной распоряжением Губернатора края (далее – инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

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

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

6.9. Если обращение находится на контроле у Губернатора края, вице-губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование в Управление проект

ответа гражданину на проверку соблюдения требований инструкции по делопроизводству и при необходимости служебную записку на имя Губернатора края, вице-губернатора края.

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

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

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

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

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

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

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

6.12. После регистрации ответа, подписанного руководителем Правительства края, сотрудник Управления направляет ответ гражданину почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в Управлении не допускается.

6.13. Ответы, подписанные руководителями органов исполнительной власти края, регистрируются и отправляются гражданину данным органом самостоятельно.

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

6.14. На копии ответа руководители Правительства края, готовившие резолюцию к поступившему обращению, либо их помощники делают отметку "В дело", заверяют их личной подписью.

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

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

## 7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции Правительства края, органов исполнительной власти края.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления или организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в Правительстве края, о чем Управлением направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять руководители Правительства края, структурных подразделений аппарата, а также начальник Управления.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих органах исполнительной власти края, структурных подразделениях аппарата.

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет Управление, которое еженедельно направляет руководителям Правительства края, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

7.7. Контроль за соблюдением требований Закона, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края, настоящего Порядка, регулирующих порядок рассмотрения обращений, осуществляется сотрудниками Управления путем проведения проверок в органах исполнительной власти края, структурных подразделениях аппарата.

7.8. План проверок на соответствующий год утверждается заместителем Председателя Правительства края – руководителем аппарата Губернатора и Правительства края.

## 8. Организация личного приема граждан

8.1. Сотрудники Управления осуществляют прием граждан ежедневно в Приемной, в том числе с использованием универсальных автоматизирован-

ных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. Сотрудник Управления, выслушав гражданина, обратившегося в Приемную за разъяснением или консультацией и не требующего приема руководителями Правительства края, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан установленного образца, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

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

8.4. Сотрудник Управления принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп "Принято в приемной граждан Губернатора и Правительства края" с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, проставляет свою подпись.

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

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

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

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

8.8. Личный прием граждан ведется руководителями Правительства края в соответствии с графиком приема, утверждаемым распоряжением Губернатора края (далее – график приема).

8.9. Руководители Правительства края проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между руководителями Правительства края по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема граждан руководителями Правительства края осуществляют сотрудники Управления. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

8.11. Сотрудники Управления вносят информацию о гражданах, требующих личного приема руководителями Правительства края, в журнал учета записи граждан на личный прием.

8.12. Запись на прием к руководителям Правительства края осуществляют сотрудники Управления 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. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

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

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

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

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

8.17. На каждый проведенный прием руководителя Правительства края оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

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

8.18. При повторном приеме гражданина сотрудник Управления осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.19. Руководители Правительства края при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием специалистов органов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата, организаций в порядке ведомственной подчиненности;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим органам исполнительной власти края, их должностным лицам, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

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

8.22. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

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

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

8.25. Максимальное время личного приема руководителями Правительства края составляет 30 минут.

8.26. Во время проведения личного приема руководителями Правительства края ведется видеозапись, о чем уведомляется гражданин.

8.27. После завершения личного приема руководитель Правительства края дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.28. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают руководителю Правительства края, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

8.29. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление руководителю Правительства края, который проводил прием.

8.30. Руководитель Правительства края знакомится с ответом и в трехдневный срок со дня получения ответа принимает решение о:

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

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

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

8.32. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема руководителей Правительства края осуществляют сотрудники Управления, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих органах исполнительной власти края, структурных подразделениях аппарата.

8.33. Запись на повторный прием к руководителям Правительства края осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее об-



ращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется руководителем Правительства края исходя из информации по предыдущим обращениям и приемам гражданина.

8.34. Личный прием граждан в органах исполнительной власти края осуществляется по графикам, утвержденным их руководителями. Запись на прием, организация приема граждан, контроль за выполнением соответствующих поручений по итогам приема обеспечивается сотрудниками, назначенными ответственными в соответствующих органах исполнительной власти края.

Сведения о количестве принятых граждан в органах исполнительной власти края представляются в Управление ежемесячно до 05 числа месяца, следующего за отчетным.

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

## 9. Обжалование решений, принятых по обращению

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

---

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

Образец

Сопроводительное письмо

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

Управление по работе с обращениями граждан и организаций  
Губернатора и Правительства края

Карла Маркса ул., д. 56,  
г. Хабаровск, 680000

тел. 40-21-30, 40-21-31  
e-mail: vopros@adm.khv.ru

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Администрация городского округа  
"Город Комсомольск-на-Амуре"  
Аллея Труда ул., д. 13,  
г. Комсомольск-на-Амуре, 681000

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

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

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

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Начальник управления

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество  
(последнее при наличии))

\_\_\_\_\_ (номер телефона)



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан и организаций,  
поступивших в Правительство  
Хабаровского края

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

Управление по работе с обращениями граждан и организаций  
Губернатора и Правительства края

Карла Маркса ул., д. 56,  
г. Хабаровск, 680000

тел. 40-21-30, 40-21-31  
e-mail: vopros@adm.khv.ru

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Министерство социальной  
защиты населения края  
Фрунзе ул., д. 67,  
г. Хабаровск, 680000

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

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

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

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Начальник управления

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество  
(последнее при наличии))

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

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

Образец

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

**ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ**

Управление по работе с обращениями граждан и организаций  
Губернатора и Правительства края

Карла Маркса ул., д. 56,  
г. Хабаровск, 680000

тел. 40-21-30, 40-21-31  
e-mail: vopros@adm.khv.ru

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

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

Начальник управления

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество  
(последнее при наличии))

\_\_\_\_\_ (номер телефона)

\_\_\_\_\_

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

Образец

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

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

Управление по работе с обращениями граждан и организаций  
Губернатора и Правительства края

Карла Маркса ул., д. 56,  
г. Хабаровск, 680000

тел. 40-21-30, 40-21-31  
e-mail: vopros@adm.khv.ru

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

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

Начальник управления

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество  
(последнее при наличии))

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

\_\_\_\_\_