

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета
Правительства Хабаровского
края по
гражданской защите
от 25 апреля 2008 г. № 51

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

1. Общие положения

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

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

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 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также – Закон).

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

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется председателем комитета, первым заместителем председателя комитета, заместителями председателя комитета, должностными лицами комитета с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через

электронную приемную комитета (далее – интернет-приемная), с использованием информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), и их регистрация осуществляется специалистами отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета, ответственными за работу с обращениями.

1.7. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.8. Сведения о местонахождении комитета, почтовый адрес, график 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 grz.khabkrai.ru (далее – сайт комитета);
- информационном стенде в комитете.

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

Адрес электронной почты комитета для приема обращений: kgz@adm.khv.ru.

Адрес для приема обращений на сайте комитета: grz.khabkrai.ru (вкладка "Обращения").

1.10. При личном обращении граждан в комитет консультации оказываются сотрудниками комитета 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.

1.11. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений и записи на личный прием: (4212) 40-22-59.

1.12. 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.

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

Если специалист комитета, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением,

поступают в комитет.

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 комитета, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

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

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

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

В случае необходимости к 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, по которому 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".

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 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. Специалисты отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета, ответственные за работу с обращениями граждан, 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, 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 их рассмотрения;

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

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения, поступившего в пределах календарного года, предшествующего году поступления нового обращения (при повторном обращении). Повторным считается второе обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, адресованное в один и тот же орган государственной власти, орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу указанных органов. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также обращения одного и того же гражданина по одному вопросу, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, органам исполнительной власти, 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 (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики, Правительство Хабаровского края, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в комитет обращения проставляется регистрационный штамп комитета в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о представлении информации о деятельности комитета в письменной, электронной, устной формах регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 9 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. Специалист отдела организационной работы и документационного

обеспечения комитета, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет прошедшие регистрацию обращения председателю комитета, а в случае его отсутствия – первому заместителю председателя комитета для наложения резолюций и направления обращений руководителям структурных подразделений комитета, которым поручено их рассмотрение.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение сотруднику комитета, решение или действия (бездействие) которого обжалуется.

4.3. В случае, если гражданин ранее обращался в комитет, к должностным лицам комитета и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) должностных лиц комитета, давших ответ, обращение передается на рассмотрение первому заместителю, заместителям председателя комитета с учетом утвержденного распределения обязанностей.

В случае, если гражданин ранее обращался к первому заместителю председателя комитета, заместителям председателя комитета и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этих должностных лиц, обращение передается на рассмотрение председателю комитета.

Письменное обращение, по которому 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 Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора края, первого вице-губернатора края, заместителей Председателя Правительства края, передается на рассмотрение председателю комитета.

4.4. 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 в сфере внутренних дел с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Порядка.

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.

4.5. Обращения, в том числе с просьбой о личном приеме председателем комитета, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, 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 5.12 раздела 5 настоящего Порядка.

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

4.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью, председателем комитета, а в случае его отсутствия – первым заместителем, заместителями председателя комитета. Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

4.8. Сопроводительные письма, уведомления и ответы гражданину, направляемые комитетом, оформляются на бланке письма комитета (приложение).

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 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 ответственный исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Продление срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, осуществляется председателем комитета по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка. Если контроль за рассмотрением обращения установлен иным органом

государственной власти, исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Продление срока рассмотрения обращения, находящегося на особом контроле, производится руководителями Правительства края на основании служебной записки ответственного исполнителя.

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

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

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

5.7. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

5.8. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должностное лицо, которому поручено рассмотрение запроса, обязано 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.

5.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.11. Комитет или должностное лицо комитета 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.

5.12. 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.

5.13. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись комитет или одному и тому же должностному лицу комитета, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз председателем комитета, а в случае его отсутствия – первым заместителем председателя, заместителями председателя 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, а в случае его отсутствия – первым заместителем председателя, заместителями председателя комитета.

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

5.14. 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.

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

5.16. 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 (сотруднику комитета).

5.17. 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.

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

5.19. 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.

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

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывают:

- на парламентский запрос или запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) – председатель комитета, в случае его отсутствия – первый заместитель председателя комитета;

- на поручение Уполномоченного по правам человека в Хабаровском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Хабаровском крае, Губернатора края, первого вице-губернатора края, первого заместителя Председателя Правительства края – председатель комитета, в случае его отсутствия – первый заместитель председателя комитета;

- на поручения заместителей Председателя Правительства края – председатель комитета, в случае его отсутствия – первый заместитель

председателя комитета;

- в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений – председатель комитета, в случае его отсутствия – первый заместитель председателя комитета.

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

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

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

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в комитете Правительства края по гражданской защите (далее – инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, указанного в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, 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".

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

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

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

Оригиналы обращений хранятся в архиве комитета, 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.

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

6.10. После регистрации ответа, подписанного председателем, первым заместителем председателя, заместителями председателя комитета, сотрудник отдела организационной работы и информационной безопасности, ответственный за работу с обращениями в комитете, направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, 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 1.7 раздела 1 настоящего Порядка на сайте комитета.

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

К отчетам прикрепляется ответ на обращение в формате Microsoft office word.

Отчеты ответственных исполнителей по комитету утверждают в течение двух дней специалисты отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета, ответственные за работу с обращениями.

При утверждении отчетов специалисты отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета, ответственные за работу с обращениями, анализируют ответы на обращения, прикрепляют сканированный образ ответа на обращение к отчету, приобщают ответы и все материалы по рассмотрению обращения к оригиналу обращения и передают должностному лицу, на контроле которого находилось данное обращение, для принятия решения о снятии обращения с контроля и списания в дело.

6.11. Председатель, первый заместитель председателя, заместители председателя комитета, готовившие резолюцию к поступившему обращению, принимают решение о направлении дополнительной резолюции или снятии обращения с контроля с проставлением отметки "В дело" в СЭД.

6.12. 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 комитета.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора края 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. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель, а также специалист отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета, ответственный за работу с обращениями граждан.

7.4. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета, ответственный за работу с обращениями граждан, который еженедельно направляет руководителям структурных подразделений комитета, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Председатель, первый заместитель председателя, заместители председателя комитета и сотрудники структурных подразделений комитета осуществляют прием граждан ежедневно, в том числе с использованием универсальных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при представлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

Личный прием граждан в комитете, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, аудиосвязи, выездной, проводят председатель, первый заместитель председателя, заместители председателя, руководители и сотрудники структурных подразделений комитета.

8.2. Информация о проведении личного приема граждан (место приема, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), тексты Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях граждан на обращение в Хабаровском крае", информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке размещаются на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а

также на информационном стенде в помещении, занимаемом комитетом.

8.3. Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

- 1) сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы;
- 2) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- 3) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- 4) инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- 5) беременные женщины;
- 6) родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- 7) граждане старше 70 лет;
- 8) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 9) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф.

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

8.4. Сотрудник комитета, выслушав гражданина, обратившегося в комитет за разъяснением или консультацией и не требующего приема председателем комитета, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан установленного образца, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.5. 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.

8.6. Сотрудник комитета, ответственный за работу с обращениями, принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп регистрации комитета 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.

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

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

8.9. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, аудиосвязи, выездной, ведет председатель комитета,

должностные лица комитета.

8.10. Личный прием граждан ведется председателем комитета, первым заместителем председателя комитета, заместителями председателя комитета в соответствии с графиком приема, утвержденным председателем комитета.

8.11. Председатель комитета, первый заместитель председателя комитета, заместители председателя комитета проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей, относящимся к их компетенции.

8.12. Организацию личного приема граждан осуществляют сотрудник отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета, ответственный за работу с обращениями.

Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме. Сотрудник отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета, ответственный за работу с обращениями, уведомляет гражданина о сотруднике комитета, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема.

Ответственный исполнитель готовит информацию, документы, материалы к личному приему и список должностных лиц, специалистов комитета, приглашенных на личный прием председателем, первым заместителем председателя, заместителем председателя комитета, который будет проводить прием.

8.13. Сотрудник отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета, ответственный за работу с обращениями, вносит информацию о гражданах, требующих личного приема председателем, первым заместителем председателя, заместителем председателя комитета, в журнал учета записи граждан на личный прием.

8.14. Запись на прием осуществляют сотрудники отдела организационной работы и документационного обеспечения 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.

8.15. 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) или адрес электронной почты (если обращение подано в форме электронного документа), по которому должны быть направлены письменный ответ, уведомление о личном приеме, свой контактный телефон (при наличии).

Подать обращение гражданин может любым удобным способом:

- письменно: почтовым отправлением, факсом, обратившись лично в приемную;

- в форме электронного документа: через интернет-приемную, электронную почту, посредством портала "Открытый регион".

8.16. Гражданин уведомляется о руководителях комитета, которые будут проводить прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде.

8.17. 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.

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

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

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес;
- признак приема (видеоприем, аудиоприем, мобильная приемная, выездной прием);
- вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия руководителя комитета, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);
- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема.

8.20. При повторном приеме гражданина сотрудник отдела организационной работы и документационного обеспечения осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

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

- приглашать на прием специалистов органов исполнительной власти края, структурных подразделений администрации, организаций (по согласованию), органов местного самоуправления (по согласованию) 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 должностным лицам, кроме должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.22. 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.

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

8.24. 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.

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

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

8.27. Максимальное время личного приема составляет 30 минут.

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

8.28. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан сопровождается аудиозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

Аудиозапись личного приема хранится у исполнителя поручения, данного по результатам личного приема, два месяца, после чего уничтожается.

В случае служебной необходимости по письменному запросу начальника отдела организационной работы и документационного обеспечения комитета аудиозапись личного приема может быть представлена данному должностному лицу в любое время в течение срока хранения данной аудиозаписи.

8.29. После завершения личного приема председатель, первый заместитель председателя, заместитель председателя комитета дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.30. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают председателю, первому заместителю председателя, заместителю председателя комитета, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

8.31. Председатель, первый заместитель председателя, заместитель

председателя комитета подписывает ответ 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.

8.32. 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.

8.33. 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.

УТВЕРЖДЕН

приказом комитета Правительства
Хабаровского края по
гражданской защите

от 25 апреля 2020г. № 59

ГРАФИК

**приема граждан руководством комитета
Правительства Хабаровского края по гражданской защите**

Должность	Ф.И.О.	День приема	Часы приема
Председатель комитета	Горохов Александр Сергеевич	второй четверг месяца	с 17.00 до 19.00
Первый заместитель председателя комитета	Лапик Николай Леонидович	первый четверг месяца	с 17.00 до 19.00
Заместитель председателя комитета	Кузьмин Евгений Леонидович	третий четверг месяца	с 17.00 до 19.00
Заместитель председателя комитета	Салямков Сергей Фасхудинович	четвертый четверг месяца	с 17.00 до 19.00

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

Образец



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

Волочаевская ул., д. 146, г. Хабаровск,
Хабаровский край, Российская Федерация, 680000
Тел. (4212) 40-22-59. Факс (4212) 30-52-65
E-mail: kgz@adm.khv.ru; <https://grz.khabkrai.ru>

№
На № ОБР А-47ж от 01.11.2017

О рассмотрении обращения

Ахметшину Р.М.

Волочаевская ул., д. 123, кв. 60,
г. Хабаровск, 680000

Уважаемый Раиль Мусалимович!

Ваше обращение, поступившее в комитет Правительства Хабаровского края по гражданской защите, в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение в Главное управление МЧС России по Хабаровскому краю (Союзная ул., д. 3а, г. Хабаровск, 680003, тел. (4212) 41 62 32) для ответа Вам.

Председатель комитета

А.С. Горохов

Шурыгин Андрей Викторович,
(4212) 30 59 99