



Правительство Хабаровского края
**УПРАВЛЕНИЕ
ВЕТЕРИНАРИИ**

ПРИКАЗ

06 апреля 2020 г. № 62

г. Хабаровск

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в управление ветеринарии Правительства Хабаровского края, и признании утратившими силу отдельных приказов управления ветеринарии Правительства Хабаровского края

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и организаций в управлении ветеринарии Правительства Хабаровского края
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в управление ветеринарии Правительства Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу приказы управления ветеринарии Правительства Хабаровского края:

от 28 сентября 2017 г. № 118 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в управление ветеринарии Правительства Хабаровского края";

от 31 октября 2017 г. № 145 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в управление ветеринарии Правительства Хабаровского края, утвержденное приказом управления ветеринарии Правительства Хабаровского края от 28 сентября 2017 г. № 118";

от 28 февраля 2018 г. № 18 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в управление ветеринарии Правительства Хабаровского края, утвержденное приказом управления ветеринарии Правительства Хабаровского края от 28 сентября 2017 г. № 118";

от 30 апреля 2019 г. № 43 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в управление ветеринарии Правительства Хабаровского края, утвержденное приказом управления ветеринарии Правительства Хабаровского края от 28 сентября 2017 г. № 118";

от 27 декабря 2019 г. № 163 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в управление ветеринарии Правительства Хабаровского края, утвержденное приказом управления ветеринарии Правительства Хабаровского края от 28 сентября 2017 г. № 118".

Начальник управления

Н.Б. Постоев

БП 0005493

УТВЕРЖДЕНО
приказом
управления ветеринарии
Правительства
Хабаровского края
от 06 апреля 2020 г. № 62

ПОЛОЖЕНИЕ

о Порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших
в управление ветеринарии Правительства Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – Положение), поступивших в управление ветеринарии Правительства Хабаровского края (далее также – управление, край соответственно), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес управления (далее – обращения), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее – граждане), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

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

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

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

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

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами управления с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее – СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через сайт управления <http://vet.khabkrai.ru> (далее – сайт управления), с использованием информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), осуществляется старшим инспектором сектора государственной службы, кадров и делопроизводства или лицом, его замещающим по приказу (далее – специалист).

1.8. Специалист готовит анализ поступивших обращений, подготавливает информационные и аналитические материалы.

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

1.10. Сведения о местонахождении управления, почтовый адрес управления, график личного приема граждан начальником (заместителем начальника) управления, контактные телефоны, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке, требования к обращениям размещаются на сайте управления и на информационном стенде в управлении.

1.11. Управление располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Тургенева, д. 60.

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

1.12. При личном обращении граждан в управление консультации оказываются специалистом 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. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений и о порядке записи на личный прием: (4212) 31-59-78.

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

1.15. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

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

2. Прием и первичная обработка письменных обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту.

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 специалиста, 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 специалиста, 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. Прием обращений непосредственно от граждан производится специалистом в кабинете № 3 управления.

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

2.6. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа исполнительной власти края – Управление ветеринарии Правительства Хабаровского края либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица управления, либо должность соответствующего должностного лица управления, 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).

2.7. 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 через сайт управления, 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. Специалист производит 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, телефон, портал "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;
- 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.

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 управления, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в управление обращения проставляется регистрационный штамп "Управление ветеринарии 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.

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

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности управления в письменной, электронной, устной формах регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Порядком предоставления информации о деятельности 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 специалистом направляются в день их регистрации на рассмотрение начальнику управления для постановки на контроль. Начальник управления направляет обращение на рассмотрение начальнику структурного подразделения управления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель направляет обращение сотруднику структурного подразделения (далее – исполнитель) для рассмотрения обращения и подготовки ответа.

4.2. Запрещается направлять обращение 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 управление и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) управления, его должностных лиц, обращение передается на рассмотрение первым заместителям Председателя Правительства края, заместителям Председателя Правительства края с учетом утвержденного распределения обязанностей.

4.4. 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 первым заместителям Председателя Правительства края.

4.5. 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.

4.6. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий 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 5.13 раздела 5 настоящего Положения.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа или в личный кабинет на портале "Открытый регион", в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин 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.

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

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются начальником (заместителем начальника) управления. Одновременно за подписью этого же должностного лица направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомление оформляются на бланке письма управления.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в управление в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его 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, начальник (заместитель начальника) управления 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. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

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

5.5. Начальником (заместителем начальника) управления к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать наименование подразделения, фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

5.7. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;
- 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. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не

позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.9. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение в главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений (далее – Главное управление), указывая при этом орган исполнительной власти края, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

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

5.12. Должностное лицо управления, 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.

5.13. 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.

5.14. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в управление или одному и тому же должностному лицу управления 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 начальником (заместителем начальника) управления 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. Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

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

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

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

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

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

5.20. В случае, если текст 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.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает начальник (заместитель начальника) управления.

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.

6.4. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ. Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ

направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае, если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

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 бланке письма управления в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в управлении (далее – инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", печатаются на бланке письма управления 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 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.

6.9. Если обращение находится на контроле Губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края и письменный ответ заявителю дается за подписью руководителя Правительства края или должностных лиц структурных подразделений аппарата Губернатора и Правительства края, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование в Главное управление проект ответа гражданину и при необходимости служебную записку на имя Губернатора края на проверку соблюдения требований инструкции по делопроизводству.

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

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

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

Если обращение находится на контроле Губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края и письменный ответ заявителю дается за подписью министра края, должностных лиц органов исполнительной власти края, ответственность за соблюдение требований инструкции по делопроизводству, полноту и качество подготовки ответа гражданину и при необходимости служебной записки на имя Губернатора края возлагается на ответственного исполнителя.

6.10. После завершения рассмотрения обращения подготовленный ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД сотруднику управления, ответственному за направление ответа гражданину, которым проверяется 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 Положением, 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 регистрируются в управлении, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.12. После регистрации ответа, подписанного начальником (заместителем начальника) управления, сотрудник управления 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 в управлении 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 1.9 раздела 1 настоящего Положения на сайте управления.

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

6.13. В случае поступления в управление письменного обращения, содер-

жащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.12 Положения на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.14. 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 управления.

7.2. На особый контроль ставятся обращения в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять начальник (заместитель начальника) управления.

7.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, в том числе поручений по итогам личного приема начальником (заместителем начальника) управления, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель, а также ответственные лица, назначенные в управлении.

7.5. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и поручений по итогам личного приема начальником (заместителем начальника) управления осуществляет специалист.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Специалист осуществляет прием граждан ежедневно в кабинете № 3 управления, в том числе с использованием универсального автоматизированного рабочего места, без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. Специалист, выслушав гражданина, обратившегося в управление за разъяснением или консультацией и не требующего приема начальником (заместителем начальника) управления, 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 управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

8.6. Личный прием граждан ведет начальник (заместитель начальника) управления.

8.7. Личный прием граждан проводится не реже одного раза в месяц в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым приказом управления (далее – график приема). С графиком приема граждане могут ознакомиться через информационный стенд в управлении и на сайте управления.

8.8. Организацию личного приема граждан начальником (заместителем начальника) управления осуществляет специалист. Основанием для начала организации личного приема является поручение начальника (заместителя начальника) управления по обращению гражданина с просьбой о личном приеме.

Ответственный исполнитель готовит информацию, документы, материалы к личному приему и список должностных лиц, специалистов органов исполнительной власти края, представителей организаций, приглашенных на личный прием начальником управления.

8.9. Для записи на прием к начальнику (заместителю начальника) управления гражданин подает на имя начальника (заместителя начальника) управления 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 управление, через оборудованный стационарный ящик для обращений граждан;
- в форме электронного документа: через электронную почту, сайт управления, посредством портала "Открытый регион".

8.10. Гражданин уведомляется о должностном лице управления, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде. Уведомление направляется на почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме) или адрес электронной почты (если обращение подано в электронной форме).

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

8.11. В случае невозможности проведения личного приема начальником (заместителем начальника) управления (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

8.12. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах начальником (заместителем начальника) управления ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.13. На каждый проведенный прием начальника (заместителя начальника) управления оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

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

8.14. При повторном приеме гражданина по поручению начальника (заместителя начальника) управления специалист делает подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.15. Начальник (заместитель начальника) управления при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием специалистов органов исполнительной власти, структурных подразделений управления и работников краевых государственных бюджетных учреждений, подведомственных управлению, представителей организаций;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения граждан.

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

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

8.17. 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.

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

8.19. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием начальником (заместителем начальника) управления прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.20. Максимальное время личного приема начальником (заместителем

начальника) управления составляет 30 минут.

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

8.22. Во время проведения личного приема начальником (заместителем начальника) управления ведется аудиозапись, о чем уведомляется гражданин до начала приема.

8.23. После завершения личного приема начальник (заместитель начальника) управления дает исполнителям поручения, которые оформляется в СЭД в установленном порядке.

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

8.25. Начальник (заместитель начальника) управления подписывает ответ заявителю и в трехдневный срок со дня подписания ответа принимает решение о:

- списании обращения в дело;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

8.26. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершённым.

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

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

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- граждане старше 70 лет;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф.

8.28. 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.

9. Обжалование решений, принятых по обращению

9.1. 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.

10. Заключительные положения

Документы, оформляемые при рассмотрении обращений в управлении, заполняются в соответствии с образцами, являющимися приложениями к Порядку рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденному постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74.
