



**МИНИСТЕРСТВО ТУРИЗМА
Хабаровского края**

ПРИКАЗ

20.05.2018 № 9

г. Хабаровск

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан и организаций,
поступивших в министерство
туризма Хабаровского края

На основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановления Губернатора Хабаровского края от 3 июля 2017 года № 74 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края", в целях обеспечения эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан и организаций

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство туризма Хабаровского края.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Е.А. Пунтус

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства туризма
Хабаровского края
от 20.08.2011 № 9

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство туризма Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство туризма Хабаровского края (далее – Порядок, министерство и край соответственно), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес министерства (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 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).

1.5. В структурных подразделениях министерства (далее – структурные подразделения) рассматриваются обращения по вопросам, входящим в их компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется министром туризма края (далее – министр), первым заместителем министра, заместителем министра (далее – заместители министра) в соответствии с распределением обязанностей, должностными лицами министерства 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 интернет-приемную Правительства края, с использованием портала "Открытый регион", осуществляется отделом кадровой и организационной работы министерства (далее – Отдел).

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

1.9. Сведения о местонахождении министерства, почтовый адрес министерства, график личного приема министром, заместителями министра, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте Хабаровского края и Правительства Хабаровского края <https://www.khabkrai.ru>;

- на официальном сайте министерства <https://mintour.khabkrai.ru> (далее – сайт министерства);

- информационном стенде министерства.

1.10. Министерство располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д. 24.

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

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

1.11. При личном обращении граждан в министерство консультации оказываются сотрудниками Отдела 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) 32-71-65.

Телефон для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (4212) 32-71-65.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием сотрудниками Отдела 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 сотрудник Отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если сотрудник Отдела, 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 Отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений в течение трех дней с момента их поступления сотрудником Отдела 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 сотрудником Отдела составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника Отдела, 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 Отдела, 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 министерство, а также через установленный в холле министерства оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

Прием обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудником Отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование министерства 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.

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 министерстве 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. Сотрудник Отдела 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, принято в Отделе, 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;
- 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). Не считаются повторными обращениями 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. Определяются ответственный исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки (далее - ответственный исполнитель), и соисполнители в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся 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 министерства, 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, Законодательная Дума Хабаровского края, Правительство Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в министерство обращения сотрудником Отдела в течение трех дней со дня их поступления проставляется регистрационный штамп "Министерство туризма 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 министерства в письменной, электронной, устной форме 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. Сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет прошедшие регистрацию обращения помощнику министра для наложения проектов резолюций.

Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя с датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие.

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

Обращения с проектами резолюций направляются министру, первому заместителю министра, а в случае их отсутствия заместителю министра, исходя из их компетенции для визирования резолюций и направления обращений руководителям структурных подразделений министерства, которым поручено их рассмотрение.

Ответственным исполнителем обращения является руководитель структурного подразделения министерства, который указан в резолюции первым.

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 в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.2 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.4. В случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается ответственным исполнителем в течение семи дней со дня его регистрации 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.

4.5. 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, вице-губернатора края, заместителей Председателя Правительства края, а также обращения, находящиеся на контроле в Министерстве туризма Российской Федерации, передаются министру.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также в течение пяти дней со дня регистрации ответственным

исполнителем в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору края с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 настоящего Порядка.

4.7. 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.

4.8. Обращения, в том числе с просьбой о личном приеме Губернатором края, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, 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 5.15 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.

4.9. 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 ответственным исполнителем направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.10. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью, министром либо лицом, исполняющим его обязанности.

Одновременно за подписью министра ответственный исполнитель направляет уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

4.11. Ответ гражданину дается на бланке письма министерства с угловым расположением реквизитов.

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 иной 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. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется ответственным исполнителем гражданину не позднее трех дней до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка. Если контроль за рассмотрением обращения установлен иным органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Продление срока рассмотрения обращения производится министром на основании служебной записки ответственного исполнителя.

5.5. 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.

5.6. 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 иных государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и у 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, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.9 – 5.15 настоящего Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией в соответствии с пунктом 4.8 раздела 4 настоящего Порядка.

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

5.8. Орган исполнительной власти края, должностное лицо указанного органа на основании направленного министерством 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.

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

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

5.11. Министерство при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица министерства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и сотрудник Отдела в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение министерством не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сотрудником Отдела сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.14. 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. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства 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 министром на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка, уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.16. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение ответственным исполнителем 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 министерство.

5.18. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем вторым пункта 5.21 настоящего Порядка на официальном сайте министерства 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.

5.19. 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.

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

5.21. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме.

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе

с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 1.8 настоящего Порядка на сайте министерства.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает министр либо лицо, исполняющее его обязанности.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, ответственный исполнитель в ответе указывает, 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 государственные органы в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве (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 Порядка, 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) ответственного 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 по существу вопросов.

6.8. Оформление письменных ответов на обращения, находящиеся на контроле Губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края, первого вице-губернатора края, вице-губернатора края – руководителя представительства Правительства Хабаровского края при Правительстве Российской Федерации, за подписью первого заместителя Председателя Правительства края, заместителей Председателя Правительства

края или должностных лиц структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства края, осуществляется в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденным постановлением Губернатора Хабаровского края от 3 июля 2017 г. № 74.

Если обращение находится на контроле Губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края, первого вице-губернатора края, вице-губернатора края – руководителя представительства Правительства Хабаровского края при Правительстве Российской Федерации и письменный ответ гражданину дается за подписью министра, 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.

6.9. После завершения рассмотрения обращения подготовленный ответ гражданину, а также все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД сотруднику Отдела, ответственному за работу с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа.

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

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

6.11. После регистрации ответа, подписанного министром или лицом, исполняющим его обязанности, сотрудник Отдела не позднее следующего рабочего дня направляет либо размещает ответ гражданину в соответствии с пунктом 5.8 настоящего Порядка. Отправление ответов без регистрации в министерстве не допускается.

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

К отчету прикрепляется ответ на обращение в формате Microsoft office word (docx, doc).

Отчеты ответственных исполнителей по министерству утверждает в течение двух дней сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

6.13. Оригиналы обращений хранятся в архиве министерства, 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.

Итоговое оформление дел при передаче 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 министерства.

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 указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль в министерстве, о чем сотрудник Отдела уведомляет ответственного исполнителя, 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 министр, первый заместитель министра, заместитель министра.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, в том числе поручений по итогам личных приемов руководителей Правительства края, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и поручений по итогам личных приемов руководителей Правительства края осуществляет сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, который направляет руководителям структурных подразделений, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие семь календарных дней.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет прием граждан ежедневно, в том числе с использованием универсальных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при предоставлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;

- 3) беременные женщины;
- 4) родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- 5) граждане старше 70 лет;
- 6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 7) 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.

8.2. Сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, выслушав гражданина, обратившегося за разъяснением или консультацией и не требующего приема министром, первым заместителем министра, заместителем министра, 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 министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп "Министерство туризма Хабаровского края" с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, проставляет свою подпись.

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

8.6. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, выездной, ведут министр, заместители министра (далее – руководители министерства).

8.8. Личный прием граждан ведется руководителями министерства в соответствии с графиком приема, утвержденным приказом министерства (далее – график приема).

8.9. Руководители министерства проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей, по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема руководителей министерства осуществляет сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

8.11. Сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, вносит информацию о гражданах, требующих личного приема, в журнал учета записи на личный прием.

8.12. Запись на прием к руководителям министерства осуществляет сотрудник Отдела 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 министерство.

8.14. Подготовка материалов к личному приему руководителей министерства возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

8.15. В случае невозможности проведения личного приема руководителями министерства (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 министерства ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждый проведенный прием руководителями министерства 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, выездной прием и т.д.);
- вид контроля (поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия руководителей министерства, ведущих 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.

8.18. При повторном приеме гражданина сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

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

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений, подведомственного министерству учреждения;
- 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 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.

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

8.21. В ходе личного приема руководитель министерства, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и кем будет дан 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 министерства прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.25. Максимальное время личного приема руководителем министерства составляет 30 минут.

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

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

Видеозапись личного приема хранится на видеосервере министерства два месяца, после чего уничтожается.

Аудиозапись личного приема хранится на флеш-носителе в министерстве два месяца, после чего уничтожается.

В случае служебной необходимости по письменному запросу министра видеозапись личного приема может быть предоставлена данному должностному лицу в любое время в течение срока хранения видеозаписи.

8.27. После завершения личного приема руководитель министерства дает ответственному исполнителю поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.28. Ответственный исполнитель поручения готовит все необходимые документы об исполнении поручения, о результатах в министерстве докладывает руководителю министерства, давшему поручение, и направляет письменный ответ гражданину за подписью министра.

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

8.30. Руководитель министерства 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 министерства осуществляет сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, а также ответственные исполнители поручений в структурных подразделениях.

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.