

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
природных ресурсов
Хабаровского края
от 19.02.2020 № 3-п

Порядок рассмотрения обращений
граждан и организаций, поступивших в министерство
природных ресурсов Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство природных ресурсов Хабаровского края (далее - Порядок), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее - обращения), организации личных приемов граждан и представителей организаций, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в министерство природных ресурсов Хабаровского края (далее – Министерство).

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных объединений.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также - Закон).

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

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется министром природных ресурсов Хабаровского края, либо лицом, исполняющим его обязанности (далее – Министр), первым заместителем министра природных ресурсов Хабаровского края, заместителями министра, руководителями структурных подразделений Министерства с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее - СЭД).

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

1.8. Сведения о местонахождении Министерства, почтовый адрес, контактные телефоны, график личного приема, требования к обращениям размещаются:

- на официальном сайте Министерства <https://mpr.khabkrai.ru> (далее - сайт Министерства);

- информационном стенде по адресу г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 56.

1.9. Министерство располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 56.

Адрес электронной почты: priroda@adm.khv.ru.

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

1.10. 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.

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные через интернет - приемную (далее - обращения), с использованием информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее - портал "Открытый регион"), и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в структурное подразделение Министерства, на которое возложены функции по документационному обеспечению (далее также – отдел).

2.2. При приеме и первичной обработке обращений граждан производится проверка правильности адресования, 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 пяти рабочих дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника отдела, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю в течение трех рабочих дней со дня составления акта.

2.4. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.5. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование министерства либо фамилию, имя, отчество 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 гражданина и дату.

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

2.6. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Открытый регион", подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в Министерстве в течении трех дней со дня поступления.

3.2. Сотрудник отдела производит регистрацию обращений в СЭД ХК. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

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

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

определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставятся 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, Губернатора края, первых заместителей Председателя Правительства края;

определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность заявителя обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки, кроме коллективных обращений;

указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении);

проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций Правительства Хабаровского края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского 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 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, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в отдел обращения проставляется регистрационный штамп "Министерство природных ресурсов 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 (физических лиц), организаций и общественных объединений по предоставлению информации о деятельности Министерства, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. N 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. N 167-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края".

3.7. Обращения, находящиеся на контроле у Губернатора края, Председателя Правительства края, поступившие в Главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений и перенаправленные в Министерство, рассматриваются в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденным постановлением Губернатора Хабаровского края от 03.07.2017 N 74 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированное обращение сотрудником отдела направляется на рассмотрение Министру, первому заместителю министра, заместителям министра, руководителям структурных подразделений министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. На зарегистрированное обращение Министром или должностным лицом Министерства, в адрес которого поступило обращение, накладывается резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии, имена, отчества (последнее - при наличии) должностных лиц Министерства, 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. Резолюция на обращение оформляется в СЭД ХК. Срок оформления резолюции в СЭД ХК не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращения в Министерстве.

4.3. Исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки в поручении, является ответственным исполнителем по рассмотрению обращения.

Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- запрашивает (в случае необходимости), в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных 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;
- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Министерства, руководителю подведомственного Министерству учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в п. 4.4 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Министерства, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору, Председателю Правительства Хабаровского края, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.9 раздела 5 настоящего Порядка.

4.7. Обращения, 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 5.9 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, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

4.9. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются Министром, заместителями министра, либо лицами, исполняющими их обязанности.

Одновременно направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

4.10. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (Приложения № 1 - 3 к настоящему Порядку). При оформлении сопроводительных писем и уведомлений, образцы которых изложены в приложениях № 1 – 3 к настоящему Порядку, отчество граждан указывается при его наличии.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

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

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего Порядка, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка.

Продление срока рассмотрения обращения производится Министром либо лицом, его замещающим.

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

5.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину, а 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 обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.6. 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.

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

5.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, 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.

5.9. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.10. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное 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 направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз Министром на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

5.11. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

5.14. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы не даются.

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

5.16. Ответ на обращение направляется 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. Кроме того, 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 официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.17. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 5.16. настоящего раздела 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.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают Министр, первый заместитель министра, заместители министра, руководители структурных подразделений министерства в пределах своей компетенции.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства

Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан подписывает Министр.

Ответ на парламентский запрос или запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) подписывает Министр.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Министр либо первый заместитель Министра.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ 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 гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям 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, в органы исполнительной власти, должностным лицам в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве природных ресурсов края.

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве природных ресурсов края, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего Положения, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем 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. Подписанные ответы регистрируются в отделе и отправляются заявителю заказным письмом. В случае направления ответа заявителю по электронному адресу ответственным исполнителем также представляется подтверждение отправки.

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

6.8. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляют сотрудники отдела.

6.9. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в министерстве природных ресурсов края.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся все обращения, поступившие в Министерство. Постановка на контроль поступивших в Министерство обращений осуществляется должностным лицом, указанным в пункте 3.2. раздела 3 настоящего Порядка.

7.2. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений осуществляют Министр, а также должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения.

7.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, в том числе поручений по итогам личных приемов, проведенных должностными лицами, указанными в п. 9.1 раздела 9 настоящего порядка, а также подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

7.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.5. Общий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляют назначенные Министром ответственные лица.

8. Анализ содержания поступающих обращений

8.1. Анализ содержания поступающих обращений (далее – анализ) осуществляют назначенные Министром ответственные лица.

В ходе анализа осуществляется:

- анализ обращений и содержащихся в них вопросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер;
- подготовка информации по соблюдению сроков подготовки ответов на обращения граждан и организаций структурными подразделениями Министерства и представление ее руководителю;
- формирование и предоставление ежемесячных, ежеквартальных и годовых отчетов о работе с обращениями граждан и организаций в главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений.

- наполнение данными информационного ресурса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу ССТУ.РФ в части внесения отчета Министерства о результатах рассмотрения обращений граждан.

- планирование в Министерстве мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию Министерства.

9. Организация личного приема граждан

9.1. Личный прием проводится Министром, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства (далее также – уполномоченные лица) в установленные для них дни приема в соответствии с Графиком приема, не реже одного раза в месяц. Информация по личному приему уполномоченными лицами Министерства (График приема, дни и время приема, а также номера телефонов, по которым можно записаться на прием) размещаются на официальном сайте Министерства (<https://mpr.khabkrai.ru/Obrascheniya/Poryadok-i-vremya-priema>), а также на информационном стенде по месту нахождения Министерства.

Уполномоченными лицами Министерства проводится личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей по вопросам, относящимся к их компетенции.

9.2. Запись на личный прием осуществляется ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), его домашний адрес, телефон, содержание вопроса, с которым обращается гражданин, устанавливается кратность обращения гражданина.

9.6. Информация о дате, времени и месте личного приема доводится до сведения граждан в устном (по телефону, указанному гражданином) и (или) письменном виде.

9.7. В случае невозможности проведения личного приема уполномоченными лицами Министерства (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

9.8. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях уполномоченными лицами Министерства ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

9.9. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием лицом, осуществляющим организацию личного приема, прекращается.

9.10. В случае если гражданин при его приеме совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, уполномоченное лицо имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи. В случае агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

9.11. Максимальное время личного приема уполномоченными лицами Министерства составляет 30 минут.

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

9.13. Организацию личного приема граждан Министром и первым заместителем министра осуществляет помощник министра. Заместители министра, руководители структурных подразделений министерства осуществляют организацию личного приема граждан самостоятельно. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина о личном приеме.

9.14. Информация о гражданах, требующих личного приема уполномоченными лицами, заносится в журнал учета личных приемов (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

9.15. На каждый проведенный прием гражданина, принятого уполномоченными лицами, оформляется карточка личного приема установленного образца (Приложение № 5 к настоящему Порядку) в СЭД ХК, в которой указываются:

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

- вид приема (видеоприем, мобильная приемная, выездной прием);
- вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручения Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия уполномоченного лица, 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.

9.16. При повторных приемах лицом, осуществляющим организацию личного приема, делается подборка всех имеющихся в Министерстве материалов по предыдущим обращениям и приемам, прикладывается к карточке личного приема.

9.17. Уполномоченные лица при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений Министерства в соответствии с распределением обязанностей;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

9.18. 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.

9.19. В ходе личного приема уполномоченное лицо, ведущее прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

9.20. 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.

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

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

9.23. После завершения личного приема уполномоченное лицо дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД ХК в установленном порядке.

9.24. Ответственный исполнитель поручений уполномоченного лица готовит все необходимые документы об исполнении данных поручений и

согласованный в установленном порядке проект письменного ответа, представляет их уполномоченному лицу для принятия решения.

9.25. Уполномоченное лицо, ознакомившись с представленными ответственным исполнителем документами, принимает решение:

- о подписании проекта письменного ответа на обращение гражданина и списании обращения в дело;

- о продолжении работы с обращением;

- о даче нового поручения;

- о постановке обращения на дополнительный контроль.

9.26. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращения считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема. Письменный ответ на обращение направляется гражданину.

Ответственный исполнитель в течение двух рабочих дней с момента направления письменного ответа гражданину направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК.

9.27. Уполномоченное лицо Министерства, проводившее личный прием, списывает ответ в дело (ставит свою подпись и дату).

10. Обжалование решений, принятых по обращению

10.1. 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.
