



МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И ЛЕСОПЕРЕРАБОТКИ
Хабаровского края

ПРИКАЗ

19.09.2022 № 1835 П

г. Хабаровск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство лесного хозяйства и лесопереработки Хабаровского края

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае", постановления Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство лесного хозяйства и лесопереработки Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу приказы комитета лесного хозяйства Правительства Хабаровского края:

от 22 октября 2021 г. № 1520 П "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет лесного хозяйства Правительства Хабаровского края";

от 29 ноября 2021 г. № 1833 П "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет лесного хозяйства Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета лесного хозяйства Правительства Хабаровского края от 22.10.2021 № 1520 П".

Министр

М.В. Гулько

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства лесного
хозяйства и лесопереработки
Хабаровского края
от 19.05.22 № 18350

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших
в министерство лесного хозяйства и лесопереработки Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – Порядок), поступивших в министерство лесного хозяйства и лесопереработки Хабаровского края (далее – Министерство), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее – Обращения), поступивших в адрес Министерства, 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.

Дополнительные гарантии права граждан на Обращения установлены Законом Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае".

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения Обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по Обращениям в Министерстве.

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

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

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

1.5. В Министерстве рассматриваются Обращения по вопросам, относящимся к его компетенции.

1.6. Рассмотрение Обращений осуществляется министром лесного хозяйства и лесопереработки Хабаровского края (далее – Министр), заместителем Министра - начальником финансово-экономического управления, заместителем Министра - начальником управления сохранения лесов, заместителем Министра - начальником управления государственного

лесного реестра и государственной экспертизы (далее – заместители Министра - начальники управлений) и иными должностными лицами Министерства с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД ХК).

1.7. Организация работы по рассмотрению Обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее - портал "Открытый регион"), и их регистрация осуществляются уполномоченным лицом Министерства (далее – Уполномоченное лицо).

1.8. При рассмотрении Обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в Обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.9. Информация о порядке рассмотрения Обращений предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях Министерства;
- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.10. Сведения о местонахождении Министерства, полный почтовый адрес Министерства, контактные телефоны, нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по работе с обращениями граждан и организаций, требования к письменному Обращению, в том числе направляемому по электронной почте, посредством интернет-ресурса Хабаровского края "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион") размещаются:

- на официальном сайте Министерства (далее – сайт Министерства);
- на информационном стенде в Министерстве.

1.11. Министерство располагается по адресу: 680020, г. Хабаровск, ул. Запарина, 5, адрес электронной почты: les@adm.khv.ru

1.12. При личном обращении консультации оказываются сотрудниками Министерства 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 и с 14.00 до 17.00 часов.

1.13. Телефоны для справок (консультаций):

- о порядке рассмотрения Обращений: (4212) 40-27-33, 40-27-00,;
- о порядке записи на личный прием: (4212) 40-27-33, 40-27-00.

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 праздничных дней, в предпраздничный день – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.15. При ответах на телефонные звонки специалисты Министерства подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться

с информации о наименовании Министерства.

Если специалист Министерства, 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 письменные Обращения, в том числе в виде электронного документа, а также направленные с использованием портала "Открытый регион", материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в Министерство.

2.2. При приеме и первичной обработке Обращений производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, 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 другие документы подобного рода), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления Обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника Министерства, 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 Министерства, 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 гражданами предоставляются лично, направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.5. Письменное Обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти края – Министерства либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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) заявителя, 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" заявитель вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

Обращения, поступившие в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Открытый регион", подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

Кроме того, на поступившее в Министерство или должностному лицу Обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 1.8. раздела 1 настоящего Порядка на сайте Министерства.

3. Регистрация поступивших Обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации 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. Уполномоченное лицо Министерства регистрирует Обращение в СЭД ХК. 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", доставлено нарочно и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится Обращение. На особый контроль ставятся Обращения, по которым есть поручения Правительства Хабаровского края, федеральных органов исполнительной власти, депутатов, органов прокуратуры, а также Обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

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

и общественных объединений;

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

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором Обращений и запросов граждан в Правительстве Хабаровского края, утвержденного распоряжением Губернатора Хабаровского края. Если в Обращении ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в Обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в Обращениях.

3.4. При регистрации:

- Обращению автоматически присваивается регистрационный номер;
- создается электронный образ Обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке Обращения;

- если Обращение перенаправлено в адрес Министерства, то указывается автор сопроводительного письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

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

4. Направление Обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные Обращения Уполномоченным лицом направляются в день их регистрации на рассмотрение Министру или лицу, его замещающему, для определения исполнителей, должностных лиц Министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов.

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

4.3. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.2 раздела 4, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.4. Письменное 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 высшему должностному лицу Хабаровского края – Губернатору, Председателю Правительства края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его Обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Порядка.

4.5. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или его должностных лиц, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов с уведомлением гражданина о переадресации Обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Порядка.

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

В остальных случаях уведомление о переадресации Обращения дается в письменной форме.

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

4.7. Сопроводительные письма к Обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, в органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются Министром, заместителями Министра – начальниками управлений в соответствии с резолюцией Министра. Одновременно направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его Обращение.

5. Рассмотрение Обращений

5.1. Обращения, поступившие в Министерство или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней

со дня их регистрации.

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

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, должностное лицо, указанное в пункте 5.3 раздела 5 настоящего Порядка, вправе продлить срок рассмотрения Обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, о продлении срока рассмотрения Обращения.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения Обращений, производится по служебной записке ответственного исполнителя Министром или должностным лицом, его замещающим. Уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения направляется гражданину до истечения срока указанного в пункте 5.1 раздела 5 настоящего Порядка.

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

5.5. Министром или лицом, его замещающим, или помощником Министра по поручению указанных должностных лиц к поступившему Обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: 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.

Резолюция на Обращения оформляется в СЭД ХК. Срок оформления резолюции в СЭД ХК не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации Обращений в Министерстве.

5.6. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение Обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, запрашивает, в том числе в электронной форме, при наличии технической возможности с использованием СЭД ХК, необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления 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 граждан;

- 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.

5.7. 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.

5.8. Должностное лицо Министерства на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения Обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

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

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

5.11. Должностное лицо Министерства при получении письменного 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 о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. В случае если текст Обращения не поддается прочтению, ответ на Обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации Обращения сообщается гражданину, 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, органа местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации Обращения сообщается гражданину.

5.14. 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 содержатся вопросы, на которые 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 в случае, если Обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.15. В случае поступления в Министерство или должностному лицу письменного Обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.6. раздела 2 настоящего Порядка на сайте Министерства, гражданину, направившему Обращение, в течение семи дней со дня регистрации Обращения сообщается электронный адрес сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в Обращении, при этом Обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.16. 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 сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.18. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в Обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, граждане вправе вновь направить Обращение в Министерство или соответствующему должностному лицу Министерства.

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. 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.

5.21. 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.

5.22. 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.

5.23. Граждане, направившие Обращение в письменной форме или в форме электронного документа в Министерство, имеют право:

1) на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации Обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного Обращения, о направлении ответа на Обращение;

2) на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

6. Требования к оформлению ответа на Обращение

6.1. Ответы на Обращения подписывают Министр, должностное лицо, его замещающее, или заместители Министра – начальники управлений в соответствии с резолюцией 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. Приложенные к Обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.4. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве, после чего подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью Министром, должностным лицом, его замещающим, или заместителями Министра – начальниками управлений в соответствии с резолюцией Министра 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".

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

6.6. 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.

6.7. Если по Обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения Обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.8. После подписания и регистрации ответа на Обращение, ответственный исполнитель обеспечивает направление ответа гражданину

почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в Министерстве не допускается.

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

6.9. В правом нижнем углу на копии ответа Министр делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет Уполномоченное лицо.

6.10. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Министерстве.

7. Контроль за рассмотрением Обращений

7.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных Обращений, поступивших в Министерство, осуществляет Уполномоченное лицо, которое еженедельно направляет в структурные подразделения Министерства напоминания об Обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно – о тех, срок рассмотрения которых истек.

7.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения Обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет Уполномоченное лицо в соответствии с графиком личного приема граждан в Министерстве. С графиком личного приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в Министерстве и на официальном сайте Министерства.

8.2. Прием граждан в Министерстве ведут Министр, заместители Министра – начальники управлений, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, выездной.

8.3. Запись на личный прием к Министру осуществляет Уполномоченное лицо ежедневно с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней). В рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого Уполномоченным лицом, оформляется карточка личного приема в СЭД ХК, в которой указываются:

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

- фамилия Министра, заместителя Министра – начальника управления, ведущего личный прием;

- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме).

8.5. При повторном приеме гражданина Уполномоченное лицо

осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

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

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

8.8. В случае если в Обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении Обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.

8.10. О гражданах, обратившихся в Министерство за разъяснением или консультацией и не требующих приема Министра, заместителей Министра – начальников управлений, иных должностных лиц Министерства, Уполномоченное лицо делает отметку в журнале учета посетителей.

8.11. Министр, заместители Министра – начальники управлений при рассмотрении Обращений в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов подведомственных Министерству учреждений и структурных подразделений Министерства, специалистов органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления (по согласованию), представителей организаций (по согласованию);

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в Обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по Обращениям.

8.12. В ходе личного приема, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его Обращения.

8.13. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям Уполномоченное лицо оформляет рассылку документов с приема.

8.14. Контроль за сроками поручений по устному Обращению с личного приема Министра осуществляет Уполномоченное лицо.

8.15. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по Обращениям с личного приема направляются на ознакомление Министру или лицу, его замещающему, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершённым, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

8.16. Максимальное время личного приема составляет 30 минут.

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

8.17. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется согласно

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

8.18. 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.

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

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

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.
