



ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ  
УПРАВЛЕНИЕ ЛЕСАМИ

ПРИКАЗ

16.03.2018 № 174 П

г. Хабаровск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в управление лесами Правительства Хабаровского края

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", 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 управление лесами Правительства Хабаровского края.

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

от 18 октября 2013 г. № 876П "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении лесами Правительства Хабаровского края";

от 26 ноября 2015 г. № 1101П "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении лесами Правительства Хабаровского края, утвержденное приказом управления лесами Правительства Хабаровского края от 18 октября 2013 г. № 876П";

от 26 августа 2016 г. № 751П "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении лесами Правительства Хабаровского края, утвержденное приказом управления лесами Правительства Хабаровского края от 18 октября 2013 г. № 876П".

Начальник управления

С.Н. Андриенко

УТВЕРЖДЕН  
приказом управления  
лесами Правительства  
Хабаровского края  
от 16.03.2018 № 174 П

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в  
управление лесами Правительства Хабаровского края

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в управление лесами Правительства Хабаровского края, разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в управление лесами Правительства Хабаровского края (далее – Управление), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее – граждане), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан (далее – Обращения), повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

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

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 Управлении рассматриваются Обращения по вопросам, относящимся к его компетенции.

1.6. Рассмотрение Обращений осуществляется начальником Управления, заместителями начальника Управления, должностными лицами Управления с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

1.7. Организацию личных приемов граждан осуществляет сотрудник Управления, обеспечивающий оперативную работу начальника Управления (далее – Помощник начальника Управления).

1.8. Организация работы по рассмотрению Обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, и их регистрация осуществляются уполномоченным лицом Управления (далее – Уполномоченное лицо).

1.9. Уполномоченное лицо готовит анализ поступивших Обращений, подготавливает информационные и аналитические материалы.

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

1.11. Информация о порядке рассмотрения Обращений предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях Управления;
- 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.

1.12. Сведения о местонахождении Управления, полный почтовый адрес Управления, контактные телефоны, 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 Управления [www.les.khabkrai.ru](http://www.les.khabkrai.ru) (далее – сайт Управления);
- на информационном стенде в Управлении.

1.13. Управление располагается по адресу: 680020, г. Хабаровск, ул. Запарина, 5, адрес электронной почты: [les@adm.khv.ru](mailto:les@adm.khv.ru)

1.14. При личном обращении консультации оказываются сотрудниками Управления 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.

1.15. Информация о местонахождении приемной Управления (далее – Приемная), об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на сайте Управления;
- на информационном стенде в Управлении.

1.16. Телефоны для справок (консультаций):

- о порядке рассмотрения Обращений: (4212) 40-27-00, 40-27-33;
- о порядке записи на личный прием: (4212) 40-27-15, 40-27-33.

1.17. 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.

1.18. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении Обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении Обращения;
- о продлении срока рассмотрения Обращения;
- о результатах рассмотрения Обращения.

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

Если специалист Управления, 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 Управление.

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

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично в Приемную.

2.5. Письменное Обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти края – Управления 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 том числе направленное с использованием портала "Открытый регион", в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ или уведомление о переадресации Обращения должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ или уведомление о переадресации Обращения должен быть направлен в письменной форме).

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

К Обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Открытый регион", подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

Кроме того, на поступившее в Управление или должностному лицу 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 1.10 раздела 1 настоящего Порядка на сайте Управления.

### 3. Регистрация поступивших Обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Уполномоченное лицо Управления регистрирует Обращение в СЭД. На каждое Обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес. Если Обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое Обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные Обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки Обращения (письмо, электронная почта, телефон, портал "Открытый регион", 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, 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 Управления, 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.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. Запросы граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений о предоставлении информации о деятельности Управления, 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 начальнику Управления или лицу, его замещающему, для определения исполнителей, должностных лиц Управления, 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. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом гражданина, направившего Обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.13 раздела 5 настоящего Порядка.

4.4. Письменные Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления 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, в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего Обращение (далее - Заявитель), о переадресации Обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.13 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.

4.5. 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.

4.6. Сопроводительные письма к Обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, в органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются начальником

Управления, заместителями начальника Управления в соответствии с резолюцией начальника Управления. Одновременно направляется уведомление Заявителю о том, куда направлено его Обращение.

## 5. Рассмотрение Обращений

5.1. Обращения, поступившие в Управление 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, направившего Обращение, о продлении срока рассмотрения Обращения.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения Обращений, производится по служебной записке ответственного исполнителя начальником Управления 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. Начальником Управления 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, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

5.6. В случае если Обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления и иному должностному лицу данных органов в соответствии с их компетенцией, соответствующий орган или должностное лицо данного органа, получивший Обращение, в течение семи дней со дня регистрации Обращения уведомляет гражданина о переадресации его Обращения в соответствии с пунктом 4.4 раздела 4 настоящего Порядка.

5.7. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение



Обращения:

– обеспечивает объективное всестороннее своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего Обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, при наличии технической возможности с использованием СЭД, необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

– принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего Обращение;

– дает письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов;

– уведомляет гражданина о направлении его Обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

5.8. Соисполнители, которым поручено рассмотрение Обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения Обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.9. Управление, должностное лицо Управления на основании направленного 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.

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

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

5.12. Управление или должностное лицо Управления 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, направившему Обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. В случае если текст Обращения не поддается прочтению, ответ на Обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации Обращения сообщается гражданину, направившему Обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.14. 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, направившему Обращение.

5.15. В случае если в письменном Обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Обращениями, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином, направившим Обращение по данному вопросу, при условии, что указанное Обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

Переписка прекращается один раз начальником Управления на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения Обращения уведомляется гражданин, направивший Обращение.

На Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении Обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается начальником Управления.

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

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

5.17. 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.

5.18. 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.

5.19. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в Обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить Обращение в Управление или соответствующему должностному лицу Управления.

5.20. 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.

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

## 6. Требования к оформлению ответа на Обращение

6.1. Ответы на Обращения подписывают начальник Управления, должностное лицо, его замещающее, или заместители начальника Управления в соответствии с резолюцией начальника Управления.

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 Заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

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

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 Управлении, после чего подписываются начальником Управления, должностным лицом, его замещающим, или заместителями начальника Управления в соответствии с резолюцией начальника Управления регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении Обращения, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если Обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете или 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 Управлении не допускается.

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

6.9. В правом нижнем углу на копии ответа начальник Управления 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 Управлении.

6.11. Если Обращение находится на контроле у Губернатора края, вице-губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения Обращения направляет на согласование проект ответа гражданину и служебную записку на имя Губернатора края (при необходимости) в управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства края на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в аппарате Губернатора и Правительства края.

## 7. Контроль за рассмотрением Обращений

7.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных Обращений, поступивших в Управление, осуществляет Уполномоченное лицо, которое еженедельно направляет в структурные подразделения Управления 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 Помощник начальника Управления.

8.2. Прием граждан в Управлении ведут начальник Управления, заместители начальника Управления, в том числе в режиме видеоконференцсвязи.

8.3. Запись на личный прием к начальнику Управления осуществляет Помощник начальника Управления 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, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес;
- фамилия начальника Управления, заместителя 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 Управления, 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. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу к Помощнику начальника Управления. Помощник начальника Управления, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале учета приема граждан, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.11. Во время приема Помощник начальника Управления вправе направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение Управления.

8.12. О заявителях, обратившихся в Управление за разъяснением или консультацией и не требующих приема начальником Управления, заместителями начальника Управления, должностными лицами Управления, Помощник начальника Управления делает отметку в журнале учета посетителей.

8.13. Начальник Управления, его заместители при рассмотрении Обращений в пределах своей компетенции могут:

– приглашать на прием специалистов подведомственных Управлению учреждений и структурных подразделений Управления;

– создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в Обращениях;

– проверять исполнение ранее принятых ими решений по Обращениям.

8.14. В ходе личного приема, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его Обращения и откуда он получит ответ.

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

8.16. Контроль за сроками поручений по устному Обращению с личного приема начальника Управления осуществляет Уполномоченное лицо.

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

8.18. Личный прием граждан в Управлении осуществляется согласно графику личного приема граждан. Письменное Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

8.19. 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.

---