



**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
Хабаровского края**

**ПРИКАЗ**

27.02.2018

г. Хабаровск

№ 33-П

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство социальной защиты населения Хабаровского края

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования нормативных правовых актов министерства социальной защиты населения Хабаровского края

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство социальной защиты населения Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу приказы министерства социальной защиты населения Хабаровского края:

от 15 августа 2014 г. № 190-П "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство социальной защиты населения Хабаровского края";

от 31 декабря 2014 г. № 363-П "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство социальной защиты населения Хабаровского края, утвержденное приказом министерства социальной защиты населения Хабаровского края от 15 августа 2014 г. № 190-П";

от 22 июля 2016 г. № 125-П "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство социальной защиты населения Хабаровского края, утвержденное приказом министерства социальной защиты населения Хабаровского края от 15 августа 2014 г. № 190-П".

Министр

Н.И. Цилюрнк

## УТВЕРЖДЕН

приказом министерства  
социальной защиты населения  
Хабаровского края

от 27.02.2018 № 33-П

### ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших  
в министерство социальной защиты населения Хабаровского края

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство социальной защиты населения Хабаровского края (далее – Порядок, министерство, край соответственно) 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.

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

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

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

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 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 социальной защиты населения края (далее – министр), первым заместителем министра, заместителем министра – начальником управления социальной поддержки населения, заместителем министра – начальником управления социального обслуживания населения (далее – заместители министра), должностными лицами министерства с использованием системы электронного документообо-

рота (далее – СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документооборота, в том числе через электронную приемную министерства (далее – интернет-приемная), с использованием информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион") и их регистрация осуществляются общим отделом управления правовой, кадровой и организационной работы министерства (далее – общий отдел).

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

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

- на официальном сайте министерства [www.mszn27.ru](http://www.mszn27.ru) (далее – сайт министерства);

- на информационном стенде в министерстве.

1.10. Министерство располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, д. 67.

Адрес электронной почты министерства для приема обращений: [mszn@adm.khv.ru](mailto:mszn@adm.khv.ru).

Адрес интернет-приемной для приема обращений: <https://mszn27.ru/feedback>

1.11. При личном обращении граждан в министерство консультации оказываются специалистами общего отдела ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.12. Телефоны для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений: (4212) 32-52-33, 30-44-05.

Телефоны для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (4212) 32-52-33, 32-65-43.

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

1.14. При ответах на телефонные звонки специалист общего отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании отдела.

Если специалист общего отдела, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информа-

цию.

## 2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений 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 трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста общего отдела, 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 общий отдел, а также через установленный в холле министерства оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

Прием обращений непосредственно от граждан производится специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

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

Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

### 3. Регистрация поступивших обращений

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

3.2. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, производит регистрацию обращений в системе электронного документооборота (далее – 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, интернет-приемная, телефон, "Открытый регион", нарочным 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 министерство, утвержденный распоряжением Губернатора края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращение аннотируется. 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 (Министерство труда и социального развития Российской Федерации, Правительство Хабаровского края, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в общий отдел обращения проставляется входящий регистрационный штамп "Министерство социальной защиты населения Хабаровского края" в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности министерства в письменной, электронной, устной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 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. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет прошедшие регистрацию обращения начальнику общего отдела для наложения проектов резолюций.

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

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

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

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

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. В случае если гражданин ранее обращался в министерство, к должностным лицам министерства, в том числе к министру, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) должностных лиц министерства, давших ответ, обращение передается на рассмотрение министру.

4.4. Письменные 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 Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора края, вице-губернатора края, заместителей Председателя Правительства края, а также обращения, находящиеся на контроле в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, передаются министру.

4.5. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и Губернатору Хабаровского края, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.14 раздела 5 настоящего Порядка.

4.6. Письменные 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.14 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, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются заместителями министра в соответствии с компетенцией по курируемым направлениям деятельности. Одновременно за их подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

## 5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня 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 министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Продление срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится министром по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка. Если контроль за рассмотрением обращения установлен иным органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. 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 подготовкой ответа заявителю (для контрольных поручений 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 письма, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.6. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в 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;

- 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 иному должностному лицу 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. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должностное лицо, которому поручено рассмотрение 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 предоставления.

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

5.10. На поступившее в министерство 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 5.9 настоящего Порядка на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.11. 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.

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

5.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему об-

ращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.13. При поступлении в министерство письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, министр вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщения гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. В случае если текст письменного 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.

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

5.16. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 5.10 настоящего Порядка, на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.18. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения содержат вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства, 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, 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 министром.

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

5.19. 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.

5.20. 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.

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

5.22. 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.

5.23. 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:

- на запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) – министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;
- на поручение Уполномоченного по правам человека в Хабаровском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Хабаровском крае, Губернатора края, вице-губернатора края, первых заместителей Председателя Правительства края – министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;
- на поручения заместителей Председателя Правительства края – министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности, первый заместитель министра;
- в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений – министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности, первый заместитель министра;
- на поручения министра, первого заместителя министра по обращениям, поступившим в министерство от граждан и организаций – заместители министра, в соответствии с компетенцией по курируемым направлениям деятельности.

6.2. Если на обращение дается ответ за подписью Губернатора края, вице-губернатора края, ответственный исполнитель не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа гражданину вместе с прилагаемыми к нему обращением гражданина и иными материалами на согласование в министерство юстиции края в СЭД.

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения министерство юстиции края возвращает согласованный или доработанный с учетом замечаний министерства юстиции края проект ответа ответственному исполнителю. В случае несогласия ответственного исполнителя с представленными замечаниями проект ответа вместе с замечаниями министерства юстиции края возвращается ответственному исполнителю без согласования.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.6. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на гербовых бланках письма 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 бланке письма установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

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

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.9. 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 в Управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства края (далее – Управление) проект ответа гражданину на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в аппарате Губернатора и Правительства края и при необходимости служебную записку на имя Губернатора края.

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

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

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

6.10. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются специалисту общего отдела, ответственному за работу с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа.

Оригиналы обращений хранятся в архиве министерства, в электронном архиве СЭД, а поданные через портал "Открытый регион" хранятся в том числе и на портале "Открытый регион" в соответствии с установленными сроками хранения.

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

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

6.12. После регистрации ответа, подписанного министром, первым заместителем министра, заместителями министра, специалист общего отдела направляет ответ гражданину в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации в общем отделе не допускается. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, от-

вет, 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.

6.13. После направления ответа гражданину ответственный исполнитель после получения уведомления о регистрации ответа на обращение незамедлительно направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

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

Отчеты ответственных исполнителей по министерству утверждает в течение двух дней специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

При утверждении отчетов, специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, анализирует ответы на обращения граждан, прикрепляет сканированный образ ответа к отчету, приобщает ответы и все материалы по рассмотрению обращения к оригиналу обращения и передает должностному лицу, на контроле которого находилось данное обращение, для принятия решения о снятии обращения с контроля и списания в дело.

6.14. На копии ответа министр, заместители министра, готовившие резолюцию к поступившему обращению, делают отметку "В дело", заверяют их личной подписью.

Если ответ дан за подписью Правительства края, на контроле которого находится обращение, отметка "В дело" не проставляется.

Если ответ дан за подписью министра, на контроле которого находится обращение, отметка "В дело" не проставляется.

6.15. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в министерстве.

## 7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции министерства.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора края о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем общим

отделом направляется уведомление в структурное подразделение, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять министр, первый заместитель министра, заместители министра.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель, а также специалист общего отдела ответственный за работу с обращениями граждан.

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет общий отдел, который еженедельно направляет заместителям министра, руководителям структурных подразделений министерства, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

7.7. Контроль за соблюдением требований Закона, иных нормативных актов Российской Федерации и края, настоящего Порядка, регулирующих порядок рассмотрения обращений, осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, путем проведения проверок состояния работы с обращениями граждан в подведомственных министерству учреждениях.

7.8. План проверок на соответствующий год утверждается распоряжением министерства.

## 8. Организация личного приема граждан

8.1. Специалисты общего отдела осуществляют прием граждан ежедневно, в том числе с использованием универсальных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при предоставлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. Специалист общего отдела, выслушав гражданина, обратившегося за разъяснением или консультацией, и не требующего приема министром, первым заместителем министра, заместителями министра, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан установленного образца, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп "Министерство социальной защиты населения Хабаровского края" с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, проставля-

ет свою подпись.

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

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

8.7. Личный прием граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи, выездной ведут министр, первый заместитель министра, заместители министра (далее – руководители министерства), руководители структурных подразделений министерства.

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

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

8.10. Организацию личного приема руководителей министерства осуществляют специалисты общего отдела. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

8.11. Специалисты общего отдела вносят информацию о гражданах, требующих личного приема заместителями министра, в журнал учета записи на личный прием.

8.12. Запись на прием к министру осуществляет начальник общего отдела, к первому заместителю министра, заместителям министра старший инспектор общего отдела ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.13. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в министерство.

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

8.15. В случае невозможности проведения личного приема руководителями министерства (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.



8.16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителями министерства ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждый проведенный прием руководителями министерства, оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

- в именной папке фамилия, имя отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес;
- признак приема (видеоприем, выездной прием и т.д.);
- вид контроля (поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия министра, заместителей министра, ведущих личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);
- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема.

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

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

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений министерства, учреждений в порядке ведомственной подчиненности;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

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

8.21. В ходе личного приема руководитель министерства, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.22. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.23. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного

приема, без их согласия.

8.24. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием руководителем министерства прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

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

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

8.26. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан сопровождается видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

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

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

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

8.28. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают руководителю министерства, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

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

8.30. Руководитель министерства знакомится с ответом и в трехдневный срок со дня получения ответа принимает решение о:

- списании обращения в дело (ставит свою подпись и дату);
- продолжении работы с обращением;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

8.31. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

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

8.32. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема руководителей министерства осуществляет специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, а также ответственные

исполнители поручений в структурных подразделениях министерства.

8.33. В случае если гражданин повторно обратился с просьбой о личном приеме, необходимость проведения повторного приема определяется руководителем министерства исходя из информации по предыдущим обращениям и личным приемам гражданина.

8.34. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, ежемесячно представляет в Управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства края сведения о количестве принятых граждан в министерстве, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

8.35. 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.