



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
Хабаровского края**

ПРИКАЗ

19.07.2024 № 196/01-15
г. Хабаровск

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

На основании Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ПРИКАЗЫВАЮ:

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

2. Признать утратившими силу:

приказ министерства культуры Хабаровского края от 31 июля 2018 года № 199/01-15 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве культуры Хабаровского края";

приказ министерства культуры Хабаровского края от 06 мая 2019 года № 135/01-15 "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство культуры Хабаровского края, утвержденный приказом министерства культуры Хабаровского края от 31 июля 2018 г. № 199/01-15";

приказ министерства культуры Хабаровского края от 24 июля 2019 года № 210/01-15 "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство культуры Хабаровского края, утвержденный приказом министерства культуры Хабаровского края от 31 июля 2018 г. № 199/01-15";

приказ министерства культуры Хабаровского края от 09 апреля 2020 года № 119/01-15 "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство культуры Хабаровского края, утвержденный приказом министерства культуры Хабаровского края от 31 июля 2018 г. № 199/01-15";

приказ министерства культуры Хабаровского края от 06 апреля 2022 года № 88/01-15 "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство культуры Хабаровского края, утвержденный приказом министерства культуры Хабаровского края от 31 июля 2018 г. № 199/01-15".

И.о. министра

М.А. Лоскутникова

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства культуры
Хабаровского края

от "19" июля 2024 № 196/01-15

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших
в министерство культуры Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство культуры 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 2 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 культуры края (далее – министр), заместителями министра, должностными лицами министерства с использованием системы электронного документооборота (далее – СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через интернет-приемную министерства (далее – интернет-приемная), с использованием информационного интернет-портала министерства "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), осуществляется управлением кадровой, документационной работы и информационной безопасности министерства (далее – управление).

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.minkult.khabkrai.ru (далее – сайт министерства);
- на информационном стенде в министерстве.

1.10. Министерство располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, д. 61.

Почтовый адрес министерства для приема обращений:

680000, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 61.

Адрес электронной почты министерства для приема обращений: mkhk@khv.gov.ru.

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

Адрес портала "Открытый регион" для приема обращений: www.golos27.ru.

Номер факса для приема обращений: (4212) 32-50-66.

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

1.12. Телефон для консультаций (справок):

- (4212) 37-34-30.

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 сотрудник управления подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если сотрудник 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 обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в управление.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к обращению 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 в управлении, 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 в управлении, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанной в обращении, в течение двух дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично в управление, а также через установленный в холле министерства оборудованный стационарный ящик для обращений граждан (далее также – ящик для обращений граждан). Выемка обращений из ящика для обращений граждан осуществляется сотрудником управления ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) в 15.00 часов.

Обращения, содержащие в адресате пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Законом.

2.5. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти края – Министерство культуры края 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 обращению в письменной форме прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.6. Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым 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" гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в министерстве в течение трех дней со дня их поступления. Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

3.2. Сотрудник управления, ответственный за работу с обращениями граждан, производит регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, его адрес, контактный телефон (при наличии). 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 (почтовое отправление, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, "Открытый регион" и Единый портал);

- 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 их 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, поступившего в пределах календарного года, предшествующего году поступления нового обращения (при повторном обращении). Повторным считается второе обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, адресованное в один и тот же орган государственной власти, исполнительный орган, орган местного самоуправления или к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу указанных органов. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также обращения одного и того же гражданина по одному вопросу, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, исполнительным органам, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

- 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 в пределах календарного года;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес министерства, то указывается автор сопроводительного письма (Министерство культуры 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 управление обращения проставляется входящий регистрационный штамп "Министерство культуры 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 формах, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных

органов и органов местного самоуправления", Порядком предоставления информации о деятельности исполнительных органов Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 19 декабря 2022 г. № 671-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности исполнительных органов Хабаровского края".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Сотрудник управления, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет прошедшие регистрацию обращения помощнику министра для наложения проектов резолюций.

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

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

Обращение с проектом резолюции направляется министру, для визирования резолюций и направления обращений заместителям министра, исходя из их компетенции 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 обжалуются.

Если в соответствии с запретом 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.

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

4.4. 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 культуры Российской Федерации, передаются министру.

4.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Хабаровского края с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.13 раздела 5 настоящего Порядка.

4.6. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции, в день их регистрации направляются в управление и в течение семи дней со дня их регистрации – в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.7. Обращения, в том числе с просьбой о личном приеме министром, 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 5.13 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", по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

В случае если решение поставленных в 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 этих органов, подписываются, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью министр,

заместители министра (далее – руководители министерства), 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.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, а также обращения лиц призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации; лиц, проходящих (проходивших) военную службу по контракту, или лиц, находящихся (находившихся) на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31 мая 1996 года N 61-ФЗ "Об обороне", при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области; лиц, заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации; члены семьи вышеуказанных лиц, настоящего порядка, определенные в соответствии с пунктом 5 статьи 2 Федерального закона от 27 мая 1998 года N 76-ФЗ "О статусе военнослужащих" по вопросам оказания мер социальной поддержки, поступившие в адрес министерства в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений.

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

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

5.3. Продление срока рассмотрения обращений, находящихся на контроле в министерстве, 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, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится оперативно (в 10-дневный срок).

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, 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.

5.7. 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. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в

течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение в управление, указывая при этом исполнительный орган края, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.10. В случае если в обращении в письменной форме 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. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. 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. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз министром, заместителями министра 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, заместителями министра, на контроле которого находится обращение.

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

5.15. 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.

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

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

5.18. 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.

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

5.20. В случае если текст 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.

5.21. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.10 раздела 6 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.

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 поручения Уполномоченного по правам человека в Хабаровском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Хабаровском крае, Губернатора края, первого вице-губернатора края, вице-губернатора края – руководителя представительства Правительства края при Правительстве Российской Федерации, первого заместителя Председателя Правительства края – министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;

- в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений – министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;

- на поручения министра по обращениям, поступившим в министерство от граждан и организаций – заместители министра, в соответствии с компетенцией по курируемым направлениям деятельности.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

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

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на гербовых бланках письма установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве, утвержденной приказом министерства от 30.11.2020 № 364/01-15 (далее – инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", Едином портале, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, указанного в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, 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", или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

6.7. Если по обращению принято решение о продлении срока рассмотрения обращения, то гражданину направляется уведомление о продлении, в тексте которого указывается окончательный срок предоставления ответа гражданину по существу вопросов.

6.8. Если обращение находится на контроле Губернатора края, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, первого вице-губернатора края, вице-губернатора края – руководителя представительства Правительства Хабаровского края при Правительстве

Российской Федерации и письменный ответ заявителю дается за подписью руководителей Правительства края, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование в главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений (далее также – Главное управление) проект ответа гражданину и при необходимости служебную записку на имя Губернатора края, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, первого вице-губернатора края, вице-губернатора края – руководителя представительства Правительства Хабаровского края при Правительстве Российской Федерации (далее – служебная записка) на проверку соблюдения требований инструкции по делопроизводству.

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

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

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

Если обращение находится на контроле Губернатора края, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, первого вице-губернатора края, вице-губернатора края – руководителя представительства Правительства Хабаровского края при Правительстве Российской Федерации письменный ответ заявителю дается за подписью министра края, должностных лиц исполнительных органов края, ответственность за соблюдение требований инструкции по делопроизводству, полноту и качество подготовки ответа гражданину и при необходимости служебной записки на имя Губернатора края возлагается на ответственного исполнителя.

Если на обращение дается ответ за подписью Губернатора края, первого 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 Главное управление в СЭД.

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

6.9. После завершения рассмотрения обращения подготовленный

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

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

Ответы и служебные записки регистрируются в управлении ежедневно до 16.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней). Ответы и служебные записки, поступившие после 16.00 часов, регистрируются на следующий рабочий день.

6.10. После регистрации ответа, подписанного министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности, сотрудник управления, ответственный за работу с обращениями граждан не позднее следующего рабочего дня направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, поступивших в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации в министерстве 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, 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.

6.11. После направления ответа гражданину ответственный исполнитель после получения уведомления о регистрации ответа на обращение в течение двух дней 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 сотрудник управления, ответственный за работу с обращениями граждан.

При утверждении отчетов, сотрудник управления, 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.

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.

6.12. 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 с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

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

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель, а также руководитель структурного подразделения в чьем подчинении находится ответственный исполнитель по обращению.

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и поручений по итогам личных приемов руководителей министерства осуществляет сотрудник управления, который еженедельно готовит и направляет руководителям структурных подразделений министерства, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней

8. Организация личного приема граждан

8.1. Сотрудник управления, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет прием граждан ежедневно в приемной министерства (далее – Приемная), в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. Сотрудник управления, ответственный за работу с обращениями граждан, выслушав гражданина, обратившегося в Приемную за разъяснением или консультацией, и не требующего приема министром, 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. Сотрудник управления, ответственный за работу с обращениями граждан, принимает обращения в письменной форме, на которые проставляет штамп "Министерство культуры Хабаровского края" с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, проставляет свою подпись.

При наличии просьбы гражданина ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения, в которой указан телефон для справок.

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

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

8.7. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, выездной ведут руководители министерства, руководители структурных подразделений министерства.

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

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

8.10. Организацию личного приема руководителей министерства осуществляет сотрудник управления, ответственный за работу с обращениями граждан. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

Сотрудник управления, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляют подготовку Приемной и уведомляют гражданина о руководителе министерства, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема.

Ответственный исполнитель готовит информацию, документы, материалы к личному приему и список должностных лиц, специалистов исполнительных органов края, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления (по согласованию), представителей организаций (по согласованию), приглашенных на личный прием руководителем министерства, который будет проводить прием.

8.11. Для записи на прием гражданин подает на имя руководителей министерства обращение с изложением сути вопроса, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале (если обращение подано в форме электронного документа), по которым должны быть направлены письменный ответ, уведомление о личном приеме, свой контактный телефон (при наличии).

Подать обращение гражданин может любым удобным способом:

- в письменной форме: почтовым отправлением, факсом, обратившись лично в Приемную, через оборудованный стационарный ящик для обращений граждан;

- в форме электронного документа: через интернет-приемную, электронную почту, посредством портала "Открытый регион", Единого портала.

8.12. Гражданин уведомляется о руководителе министерства, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде. Уведомление направляется на почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме), адрес электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (если обращение подано в электронной форме).

Дополнительно гражданин может уведомляться по контактному телефону (при наличии).

8.13. 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.

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

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

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

- признак приема (видеоприем, аудиоприем, мобильная приемная, выездной прием);

- вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия руководителя министерства, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме).
- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема.

8.16. При повторном приеме гражданина по поручению руководителя министерства, ведущего личный прием, сотрудник управления осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

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

- приглашать на прием специалистов исполнительных органов края, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления (по согласованию), представителей организаций (по согласованию);
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим исполнительным органам края, их должностным лицам, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

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

8.19. В ходе личного приема руководитель министерства, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

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

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

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

8.23. Максимальное время личного приема руководителями министерства составляет 30 минут.

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

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

Видеозапись и аудиозапись личного приема хранятся на специально выделенном флеш-носителе в сейфе в министерстве два месяца, после чего уничтожается.

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

8.25. После завершения личного приема руководитель министерства дает исполнителям поручения, которые оформляются в СЭД в установленном порядке.

8.26. Ответственный исполнитель поручений готовит проект письменного ответа заявителю и представляет его на подпись руководителю министерства, давшему поручения.

8.27. Руководитель министерства подписывает ответ заявителю и в трехдневный срок со дня подписания ответа принимает решение о:

- списании обращения в дело;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

8.28. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершенным.

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

8.29. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Хабаровского края, 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.
