



ГУБЕРНАТОР ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.12.2014 № 93

г. Хабаровск

О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 26 июня 2013 г. № 50

В целях совершенствования нормативных правовых актов Губернатора Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденное постановлением Губернатора Хабаровского края от 26 июня 2013 г. № 50, следующие изменения:

1) в пункте 1.16 раздела 1:

а) после слов "выходных и" дополнить словом "нерабочих";

б) слова "предпраздничный день" заменить словами "рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню,";

2) в разделе 2:

а) пункт 2.3 изложить в следующей редакции:

"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 составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника Управления, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю.";

б) пункты 2.4, 2.6, 2.10 признать утратившими силу;

3) раздел 3 изложить в следующей редакции:

"3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Сотрудники Управления производят регистрацию обращений в СЭД ХК. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, в

адрес которого просят направить ответ. Общее число заявителей указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец учетной карточки обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, "Открытый регион" и т.п.);
- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;
- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;
- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность заявителя обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее – льготность категории), кроме коллективных обращений;
- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении);
- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края от 27 июня 2014 г. № 300-р. Если в обращении содержится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.2. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией

3.3. 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 Правительства края, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4. Обращения, поступившие в адрес Губернатора края, Правительства края, в том числе поступившие через интернет-приемную, портал "Открытый регион", подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.5. На поступившие в Управление обращения проставляется регистрационный штамп "Управление по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства Хабаровского края" в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности Правительства края, органов исполнительной власти края, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 декабря 2009 г. № 391-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края". Образец учетной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.";

4) в разделе 4:

а) в пункте 4.1 слова "которые компетентны решать поставленные авторами вопросы" заменить словами "в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов";

б) в пункте 4.7:

- в абзаце втором слово "ответ" в соответствующем падеже заменить словом "уведомление" в соответствующем падеже;

- дополнить абзацем следующего содержания:

"В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.";

5) в разделе 5:

а) в пункте 5.3:

- слова "ответственного исполнителя" заменить словами "лица, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение,";

- третье предложение исключить;

б) пункт 5.8 изложить в следующей редакции:

"5.8. Резолюция на обращения оформляется в СЭД ХК. Срок оформления резолюции в СЭД ХК не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращений в Управлении.";

в) в пунктах 5.14, 5.15 слово "письменного" исключить;

г) пункт 5.16 изложить в следующей редакции:

"5.16. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти края или одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по

существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз Губернатором края, вице-губернатором края, первыми заместителями Председателя Правительства края, заместителями Председателя Правительства края, заместителем Председателя Правительства края – руководителем аппарата Губернатора и Правительства края (далее – руководители Правительства края) на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется заявитель.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается руководителем Правительства края, на контроле которого находится обращение.

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

д) дополнить пунктом 5.21 следующего содержания:

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

б) в разделе 6:

а) пункт 6.1 изложить в следующей редакции:

"6.1. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан подписывают Губернатор края, вице-губернатор края.

Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации подписывают Губернатор края, вице-губернатор края, первые заместители Председателя Правительства края и заместители Председателя Правительства края.

Ответ на парламентский запрос или запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен парламентский или депутатский запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают министры края и их заместители.";

б) в пункте 6.2 слово "письме" заменить словом "обращении";

в) пункт 6.10 изложить в следующей редакции:

"6.10. После завершения рассмотрения обращения, в том числе направленного через портал "Открытый регион", ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются через СЭД ХК должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в информационной системе. Обращения хранятся в Управлении, СЭД ХК, а поданные через портал "Открытый регион", хранятся в том числе и на портале "Открытый регион".

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

г) пункт 6.13 дополнить абзацем следующего содержания:

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

7) в разделе 7:

а) пункт 7.2 дополнить абзацем следующего содержания:

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

б) в пункте 7.3 слова "(приложение № 7 к настоящему Положению)" исключить;

в) в пункте 7.4 после слов "Губернатором края," дополнить словами "вице-губернатором края, первыми заместителями Председателя Правительства края,";

г) в пункте 7.5 второе предложение исключить;

д) пункт 7.6 изложить в следующей редакции:

"7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляют сотрудники Управления, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих органах исполнительной власти края.";

8) в разделе 8:

а) пункт 8.2 изложить в следующей редакции:

"8.2. Прием граждан, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, в Приемной ведут руководители Правительства края, сотрудники Сектора.";

б) пункт 8.19 изложить в следующей редакции:

"8.19. После завершения личного приема руководителями Правительства края оформляется поручение в установленном порядке в СЭД ХК.";

в) пункт 8.21 признать утратившим силу;

9) в приложении № 1 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края:

а) слова "УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА" заменить словами "УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ";

б) слова "Содержание заявления" заменить словами "Содержание во-

проса(ов)";

10) в приложении № 2 к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края, слова "Содержание заявления" заменить словами "Содержание запроса";

11) приложения № 3 – 6 к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению;

12) приложение № 7 к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края, признать утратившим силу.

2. Министерству информационных технологий и связей края (Уваров П.Н.) внести изменения в системе электронного документооборота Хабаровского края, направленные на приведение в соответствие с настоящим постановлением.

Губернатор



В.И. Шпорт

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению
Губернатора
Хабаровского края
от 19 декабря 2014 г. № 93
"ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Правительство
Хабаровского края

Образец

Сопроводительное письмо

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
Управление по работе с обращениями граждан
Губернатора и Правительства края

Карла Маркса ул., д. 56,
г. Хабаровск, 680000

тел. 40-21-30, 40-21-31,
e-mail: vopros@adm.khv.ru

от 10.10.2014 № И-5010ж

Администрация
городского округа
"Город Комсомольск-на-Амуре"

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес Правительства Хабаровского края.

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю.

Заявитель: Иванов В.П., Пушкина ул., д. 12, кв. 5, г. Комсомольск-на-Амуре, 681000.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Начальник управления

_____ (подпись)

_____ (И.О. Фамилия)

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Правительство
Хабаровского края

Образец

Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

Управление по работе с обращениями граждан
Губернатора и Правительства края

Карла Маркса ул., д. 56,
г. Хабаровск, 680000

тел. 40-21-30, 40-21-31,
e-mail: vopros@adm.khv.ru

от 10.10.2014 № И-5010ж

Иванову В.П.
Пушкина ул., д. 12, кв. 5,
г. Комсомольск-на-Амуре,
681000

Ваше обращение, поступившее в адрес Правительства Хабаровского края, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию городского округа "Город Комсомольск-на-Амуре" (Аллея Труда, д. 13, г. Комсомольск-на-Амуре, 681000) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса(ов).

Начальник управления

(подпись)

(И.О. Фамилия)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Правительство
Хабаровского края

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
Управление по работе с обращениями граждан
Губернатора и Правительства края

Карла Маркса ул., д. 56,
г. Хабаровск, 680000

тел. 40-21-30, 40-21-31,
e-mail: vopros@adm.khv.ru

от 15.10.2014 № С-5056ж

Министерство социальной
защиты населения
Хабаровского края

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес Правительства Хабаровского края.

О результатах рассмотрения просим сообщить заявителю и в Правительство Хабаровского края.

Заявитель: Суханов В.А., Серышева ул., д. 21, кв. 34, г. Хабаровск, 680000.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Начальник управления

_____ (подпись)

_____ (И.О. Фамилия)

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Правительство
Хабаровского края

Образец

Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

Управление по работе с обращениями граждан
Губернатора и Правительства края

Карла Маркса ул., д. 56,
г. Хабаровск, 680000

тел. 40-21-30, 40-21-31,
e-mail: vopros@adm.khv.ru

от 15.10.2014 № С-5056ж

Суханову В.А.
Серышева ул., д. 21, кв. 34,
г. Хабаровск, 680000

Ваше обращение, поступившее в адрес Правительства Хабаровского края, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в министерство социальной защиты населения Хабаровского края (Фрунзе ул., д. 67, г. Хабаровск, 680000) с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения Вас и Правительство Хабаровского края.

Начальник управления

_____ (подпись)

_____ (И.О. Фамилия)

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (номер телефона)"
