



МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВА
Хабаровского края

ПРИКАЗ

15.05.2024 № 46

г. Хабаровск

О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство имущества Хабаровского края, утвержденное приказом министерства имущественных отношений Хабаровского края от 18.10.2019 № 96

В целях приведения Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство имущества Хабаровского края, утвержденного приказом министерства имущественных отношений Хабаровского края от 18.10.2019 № 96 (далее соответственно – Положение), в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Хабаровского края от 22.04.2024 № 485 "О внесении изменений в статьи 4 и 5 Закона Хабаровского края "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае" и постановления Губернатора Хабаровского края от 29.12.2023 № 111 "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденный постановлением Губернатора Хабаровского края от 03.07.2017 № 74"

ПРИКАЗЫВАЮ:

Внести в Положение следующие изменения:

1) в разделе 1:

а) в пункте 1.2 слова "поступившим в Министерство" исключить;

б) пункт 1.7 изложить в следующей редакции:

"1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием информационного интернет-портала Правительства края "Открытый регион" (далее - портал "Открытый регион"), федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), осуществляется отделом контроля, делопроизводства и работы с обращениями управления правовой работы, контроля и кадров (далее - Отдел).";

в) в пункте 1.10 слова "руководителями Министерства" заменить словами "министром или лицом, исполняющим обязанности министра, заместителями министра";

г) в абзаце втором пункта 1.11 слова "kanc@adm.khv.ru" заменить словами "kanc@khv.gov.ru";

д) в абзаце первом пункта 1.13 цифры "32-97-86, 40-20-00" заменить цифрами "40-25-01";

е) в абзаце втором пункта 1.13 цифры "40-20-00" заменить цифрами "40-25-01";

2) в разделе 2:

а) в наименовании раздела слово "письменных" исключить;

б) в пункте 2.2 слово "письму" заменить словом "обращению";

в) в пункте 2.3:

- слова "у сотрудника Отдела, принимающего почту" заменить словами "в Отделе";

- дополнить абзацем следующего содержания:

"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 Отделе, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанной в обращении, в течение двух дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению."

г) пункт 2.4 изложить в следующей редакции:

"2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично в Министерство, а также через установленный в холе Министерства на входе в здание № 76 со стороны ул. Запарина оборудованный стационарный ящик для обращений граждан (далее также - ящик для обращений граждан). Выемка обращений из ящика для обращений граждан осуществляется сотрудниками Отдела ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) в 15.00 часов.

Обращения, содержащие в адресате пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).";

д) в пункте 2.6:

- в абзаце первом после слов "электронного документа," дополнить словами "в том числе с использованием Единого портала", после слов "электронной почты" дополнить словами "либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале";

- в абзаце третьем слова "в том числе посредством портала "Открытый регион", " исключить, слова "Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" заменить словом "Законом";

3) в разделе 3:

а) в пункте 3.2:

- в абзаце втором после слова "адрес" дополнить словами ", контактный

телефон (при наличии)";

- абзац четвертый изложить в следующей редакции:

"- отмечается способ доставки обращения (почтовое отправление, электронная почта, принято в Министерстве, телефон, "Открытый регион" и Единый портал);";

- абзац восьмой изложить в следующей редакции:

"- 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;";

б) во втором абзаце пункта 3.4 после слов "регистрационный номер" дополнить словами "в пределах календарного года";

в) абзац первый пункта 3.6 изложить в следующей редакции:

"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) в разделе 4:

а) в пункте 4.1:

- в абзаце третьем после слов "(далее - исполнитель" дополнить словом "подразделение";

- в абзаце четвертом после слова "должностных лиц" дополнить словом "Министерства";

б) в пункте 4.3 слова "о переадресации его обращения," исключить;

в) в пункте 4.4:

- в абзаце первом цифры "5.14" заменить цифрами "5.11";

- в абзац второй изложить в следующей редакции:

"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."

- третий абзац исключить;

г) в пункте 4.6:

- в абзаце первом после слова "подписываются" дополнить словами ", в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью,";

- в абзаце втором слова "и ответы на обращения" исключить;

5) в разделе 5:

а) в пункте 5.1

- в абзаце первом слова "абзаце втором настоящего пункта" заменить словами "настоящем пункте";

- дополнить абзацами следующего содержания:

"Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

Обращения лиц, указанных в статье 5 Закона Хабаровского края от 20.11.2019 № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае", поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений."

б) в пункте 5.3 после слова "министром" дополнить словами "на основании служебной записки ответственного исполнителя";

в) в пункте 5.4 слово "безотлагательно" заменить словами "оперативно (в 10-дневный срок)";

г) пункт 5.5 исключить;

д) абзац четвертый пункта 5.6 после слова "вопросов" дополнить словами "за исключением случаев, указанных в пунктах 5.8 - 5.14, 5.16, 5.18, 5.19 настоящего раздела";

е) в пункте 5.15 после слова "Министерство" дополнить словами "или соответствующему должностному лицу";

е) дополнить пунктом 5.18 [1] следующего содержания:

"5.18 [1]. 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 на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (."

ж) в пункте 5.19 "слова 6.12 раздела 6" заменить словами "5.18 [1]

раздела 5";

з) в пункте 6.5:

- в абзаце первом после слова "писем" дополнить словом "Министерства";

- абзац второй изложить в следующей редакции:

"Ответы гражданам и организациям 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.";

и) пункт 6.7 исключить;

й) пункт 6.10 изложить в следующей редакции:

"6.10. Оригиналы обращений хранятся в структурных подразделениях Министерства, в электронном архиве СЭД, а поданные через портал "Открытый регион", Единый портал хранятся в том числе и на портале "Открытый регион", Едином портале в соответствии с установленными сроками хранения.".

к) пункт 6.12 изложить в следующей редакции:

"6.12. Подписанные ответы регистрируются в Отделе. После регистрации ответа сотрудник Отдела 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 Отделе не допускается.".

б) раздел 8 изложить в следующей редакции:

"8.1. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, проводится министром или лицом, исполняющим обязанности министра, заместителями министра, (далее также - уполномоченные лица Министерства) в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным министром.

Уполномоченными лицами министерства проводится личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.2. Запись на личный прием осуществляется ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней); в

рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.3. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Хабаровского края, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8.4. В случае если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием граждан.

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

8.6. Для записи на прием гражданин подает на имя уполномоченного лица 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 министерство;
- в форме электронного документа: через интернет-приемную, электронную почту, посредством портала "Открытый регион", Единого портала.

8.7. Гражданин уведомляется о дате, времени и месте личного приема в письменном виде или по телефону, указанному в заявлении. 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).

8.8. В случае невозможности проведения личного приема уполномоченными лицами министерства (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

8.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях уполномоченными лицами министерства ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

8.10. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается.

8.11. В случае если гражданин при его приеме совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, уполномоченное лицо Министерства имеет право

вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи. В случае агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.12. Максимальное время личного приема уполномоченными лицами министерства составляет 30 минут.

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

8.14. Организацию личного приема граждан министром и заместителями министра осуществляют сотрудники структурных подразделений Министерства по компетенции. Основанием для начала организации личного приема является поручение уполномоченного лица Министерства по обращению гражданина с просьбой о личном приеме.

Сотрудники структурных подразделений по компетенции осуществляют подготовку к приему и уведомляют гражданина об уполномоченном лице, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема.

Ответственный исполнитель структурного подразделения по компетенции (далее также – 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 уполномоченным лицом, который будет проводить прием.

8.15. На каждый проведенный прием гражданина, принятого уполномоченными лицами Министерства, оформляется учетная карточка приема граждан установленного образца (Приложение № 3 к настоящему Порядку) (далее – карточка личного приема) в СЭД.

8.16. При повторных приемах лицом, осуществляющим организацию личного приема, делается подборка всех имеющихся в Министерстве материалов по предыдущим обращениям и приемам, которая прикладывается к карточке личного приема.

8.17. Уполномоченные лица Министерства при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений Министерства в соответствии с компетенцией;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в

обращении вопросов.

8.19. В ходе личного приема уполномоченное лицо Министерства, ведущее 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. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

8.23. После завершения личного приема уполномоченное лицо Министерства дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.24. Ответственный исполнитель поручений уполномоченного лица Министерства готовит все необходимые документы об исполнении данных поручений и согласованный в установленном порядке проект письменного ответа, который представляет на подпись уполномоченному лицу Министерства.

8.25. Уполномоченное лицо 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.

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

Ответственный исполнитель в течение двух рабочих дней с момента направления письменного ответа гражданину направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД."

Министр



Н.С. Матвеев

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

ОРД ПРОЕКТ 1157647 от 15.05.2024

	Должность	Дата	Результат	Комментарий
Исполнитель: Якунина Е.О.	Зам.начальника отдела			

СОГЛАСОВАНО:				
Мазитов Р.Р.	Заместитель министра	21.05.2024 09:16:50	Согласовано	
Тышкевич К.В.	Начальник управления	20.05.2024 18:15:22	Согласовано	
Скворцов М.Н.	Начальник отдела	15.05.2024 17:51:20	Согласовано	
ПОДПИСАНО:				

УКАЗАТЕЛЬ РАССЫЛКИ

приказа министерства имущества Хабаровского края
"О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений
граждан и организаций, поступивших в министерство имущественных
отношений Хабаровского края, утвержденное приказом министерства иму-
щественных отношений Хабаровского края от 18.10.2019 № 96"

Проект внесен управлением правовой работы, контроля и кадров

Приказ разослать:

№ п/п	Наименование адресатов (почтовый индекс, адрес)	Количество экземпля- ров	Примечание
1	2	3	4
2.	Заместитель министра (Суницкая А.П.)	1	СЭД
3.	Заместитель министра (Мазитов Р.Р.)	1	СЭД
4.	Заместитель министра – начальник управле- ния (Щербак А.А.)	1	СЭД
	Всего	3	

Заместитель начальника отдела
контроля, делопроизводства и
работы с обращениями



Е.О. Якунина

" ____ " _____ 2024 г.