



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ

Хабаровского края

ПРИКАЗ

14.05.2015 № 6117
г. Хабаровск

Об утверждении порядка организации приема граждан, рассмотрения устных и письменных обращений граждан в министерстве финансов Хабаровского края

В целях приведения нормативных правовых актов министерства финансов Хабаровского края в соответствие с действующим законодательством

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый порядок организации приема граждан, рассмотрения устных и письменных обращений граждан в министерстве финансов Хабаровского края.
2. Признать утратившим силу приказ министерства финансов Хабаровского края от 19 февраля 2013 г. № 36П "Об утверждении порядка организации приема граждан, рассмотрения устных и письменных обращений граждан в министерстве финансов Хабаровского края".
3. Контроль за выполнением приказа возложить на начальника управления финансирования государственных органов края и административного обеспечения министерства Соловьева С.Н.

Заместитель Председателя Правительства
края – министр

А.С. Кацуба

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
финансов Хабаровского края
от 14.05.2015 № 61П

ПОРЯДОК
организации приема граждан, рассмотрения устных и письменных
обращений граждан в министерстве финансов Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство финансов Хабаровского края (далее - Порядок), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес министерства финансов Хабаровского края (далее – министерство).

1.3. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.5. В министерстве рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится заместителем Председателя Правительства края – министром финансов края, либо лицом, исполняющим его обязанности (далее – министр), первым заместителем министра финансов края, заместителями министра финансов края, должностными лицами министерства на бумажных носителях, а также с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее - СЭД ХК).

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются отделом

документационного обеспечения министерства (далее - отдел).

1.8. Отдел готовит анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

непосредственно в структурных подразделениях министерства;

с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Сведения о местонахождении министерства, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, посредством использования официального сайта министерства (далее - сайт министерства), размещаются:

на официальном сайте министерства www.minfin.khabkrai.ru/portal;

на информационном стенде в министерстве.

1.12. Министерство располагается по адресу: 680002, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 72, адрес электронной почты: minfin@adm.khv.ru.

1.13. При личном обращении консультации оказываются в отделе 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. Информация о местонахождении отдела, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

на сайте министерства;

на информационном стенде в министерстве.

1.15. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (4212) 40-22-95.

1.16. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан 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.

1.17. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

об оставлении обращения без рассмотрения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

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

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

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные через интернет-приемную, (далее - обращения), и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений граждан 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 составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника отдела, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится в отделе.

2.5. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество 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 гражданина и дату.

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

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе через виртуальную приемную сайта министерства, в обязательном

порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме, либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, в том числе через виртуальную приемную сайта министерства, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Сотрудники отдела 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;

отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в отделе, телефон, и т.п.);

определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставятся 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 Российской Федерации, Губернатора края, вице-губернатора края, первых заместителей Председателя Правительства края;

определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность заявителя обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки, 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. 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 министерства, 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 министерства, в том числе поступившие через виртуальную приемную сайта министерства, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.5. На поступившие в отдел обращения проставляется регистрационный штамп "Министерство финансов 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".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения сотрудниками отдела направляются на рассмотрение министру, первому заместителю министра, руководителям структурных подразделений министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. 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 Российской Федерации, Губернатора края, вице-губернатора края, первых заместителей Председателя Правительства края, передаются министру.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД ХК в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 5.9 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется на адрес электронной почты.

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

4.4. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Хабаровского края, Председателю Правительства Хабаровского края с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложения № 1 - 3 к настоящему Порядку).

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

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

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

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке лица, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение,

министром. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.5. Министром, первым заместителем министра, либо начальником управления к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю, а также так же 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 обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.7. Резолюция на обращения оформляется в СЭД ХК. Срок оформления резолюции в СЭД ХК не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращений в отделе.

5.8. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности - с использованием СЭД ХК), 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 заявителя;

готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

готовит проект уведомления в адрес заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение

семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.11. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство, 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 министром, на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записи. 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.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устраниены.

5.14. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

5.17. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не

содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

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

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают министр, первый заместитель министра, руководители структурных подразделений министерства в пределах своей компетенции.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан подписывает министр.

Ответ на парламентский запрос или запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) подписывает министр.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает министр.

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 заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

6.5. Ответы заявителям, в соответствующие органы, должностным лицам в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве финансов края.

Ответы заявителям в форме электронных документов, изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве финансов края, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего Положения, регистрируются и направляются заявителю в виде сканированной копии на

адрес электронной почты, указанный заявителем при направлении обращения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.9. После завершения рассмотрения обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются в отдел, где проверяется правильность оформления ответа, делается отметка в информационной системе. Обращения хранятся в отделе, СЭД ХК.

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

6.10. Подписанные ответы, регистрируются в отделе и отправляются заявителю заказным письмом. В случае направления ответа заявителю по электронному адресу исполнителем также представляется подтверждение отправки.

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

6.11. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляют сотрудники отдела.

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

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся все обращения, поступившие в министерство.

7.2. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений осуществляют министр, а также должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения.

7.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.4. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляют сотрудники отдела.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляют сотрудники отдела. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.2. Запись на прием к руководителям министерства осуществляют сотрудники 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.

8.3. На каждого гражданина, принятого руководителями министерства, оформляется карточка личного приема установленного образца (приложение № 4). Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в министерство. При повторных обращениях сотрудник отдела делает подборку всех имеющихся в отделе материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке.

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

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу сотрудником отдела. Сотрудник, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.9. Во время приема сотрудник отдела вправе по договоренности направить заявителя на беседу к первому заместителю министра, заместителям министра, начальникам соответствующих управлений, начальнику юридической службы министерства.

8.10. По просьбе заявителя он может быть принят руководителями министерства в установленные для них дни приема населения. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в

министерстве и на сайте министерства.

8.11. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в отдел может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего подразделения министерства.

8.12. Запись на повторный прием к руководителям министерства осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется сотрудником отдела исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.13. О заявителях, обратившихся в отдел за разъяснением или консультацией и не требующих приема руководителями министерства, сотрудники отдела делают отметку в журнале учета посетителей.

8.14. Руководители министерства при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

Инициировать создание комиссий для проверки фактов, изложенных в обращениях;

роверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

8.15. После завершения личного приема руководителем, ведущим прием, оформляется поручение в установленном порядке в карточке личного приема.

8.16. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема осуществляют сотрудники отдела, которые ежемесячно сообщают по телефону или направляют исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.17. По просьбе заявителя, оставившего свои документы руководителю, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.18. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения списанных материалов "В дело" и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, специалист отдела снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные

интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

9.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются сотрудниками отдела при личном обращении или посредством справочного телефона в соответствии с п.1.15-1.18 настоящего Порядка.

9.3. При получении вопроса по телефону сотрудник отдела:
называет наименование отдела;
предлагает абоненту представиться;
выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.4. Во время разговора сотрудники отдела должны произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

10. 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку организации приема
граждан, рассмотрения устных и
письменных обращений граждан
в министерстве финансов
Хабаровского края

Образец сопроводительного письма о переадресации обращения

**Министерство финансов
Хабаровского края**

ул. Фрунзе, 72, г.Хабаровск, 680002,
Тел. (4212) 32-97-74, факс 32-40-47
e-mail:priem@krfd/khv.ru
ОГРН 1032700295550, ИНН 2700000176
КПП 272101001

10.10.2011 № 02-14/5892
На № от

Администрация города
Комсомольска-на-Амуре

О направлении обращения
Иванова В.П.

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

О результатах просьба сообщить заявителю.

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

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Заместитель министра

А.А. Мазур

Чехарева Светлана Геннадьевна
74-78-53

БУ 0005938

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку организации приема
граждан, рассмотрения устных и
письменных обращений граждан
в министерстве финансов
Хабаровского края

Образец уведомления гражданина о направлении его обращения на
рассмотрение

**Министерство финансов
Хабаровского края**

ул. Фрунзе, 72, г.Хабаровск, 680002,

Тел. (4212) 32-97-74, факс 32-40-47

e-mail:priem@krfd/khv.ru

ОГРН 1032700295550, ИНН 2700000176

КПП 272101001

10.10.2011 № 02-14/5893

На № от

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

О переадресации обращения

Уважаемый Виктор Петрович!

Ваше обращение, поступившее в адрес министерства финансов 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 г. Комсомольска-на-Амуре (Аллея Труда, д. 13, г.Комсомольск-на-Амуре, 681000) для принятия решения и ответа Вам по существу вопроса(ов).

Заместитель министра

А.А. Мазур

Чехарева Светлана Геннадьевна
74-78-53

БУ 0005938

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку организации приема
граждан, рассмотрения устных и
письменных обращений граждан
в министерстве финансов
Хабаровского края

Образец сопроводительного письма с контролем

Министерство финансов

Хабаровского края

ул. Фрунзе, 72, г.Хабаровск, 680002,

Тел. (4212) 32-97-74, факс 32-40-47

e-mail:priem@krfd/khv.ru

ОГРН 1032700295550, ИНН 2700000176

КПП 272101001

10.10.2011 № 02-14/5894

На №..... от

Министерство социальной
защиты населения
Хабаровского края

О направлении обращения
Суханова В.А.

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

О результатах просим сообщить в министерство финансов Хабаровского края и автору обращения.

Автор: Суханов В.А., ул. Серышева, д. 21, кв. 34, г. Хабаровск, 680000.
Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Заместитель министра

А.А. Мазур

Чехарева Светлана Геннадьевна
74-78-53

БУ 0005938

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку организации приема
граждан, рассмотрения устных и
письменных обращений граждан
в министерстве финансов
Хабаровского края

Образец

Лицевая сторона

КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН					
Дата регистрации		Регистрационный номер			
Ф.И.О. заявителя					
Место работы, должность					
Льготный состав					
Социальное положение					
Адрес					
Частота обращения				Вид контроля	
Ф.И.О. ведущего прием				Резолюция	
Ответственный исполнитель					
Срок исполнения					
Автор резолюции					
СОДЕРЖАНИЕ ЗАЯВЛЕНИЯ					
Содержание заявления					

Обратная сторона

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ					
Дата передачи на исполнение	Кому поручено	Содержание поручения	Кто поручил	Контрольная отметка	Ответственный исполнитель
Дата ответа		Регистрационный номер		Продлено	
Снято с контроля					
Кем дан ответ					