



Правительство Хабаровского края  
**КОМИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО  
СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА**  
(Комитет госстройнадзора Правительства края)

**ПРИКАЗ**

07.11.2022 № 5717

г. Хабаровск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет государственного строительного надзора Правительства Хабаровского края

На основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с постановлением Губернатора Хабаровского края от 3 июля 2017 г. № 74 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края", в целях совершенствования деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации и организаций

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет государственного строительного надзора Правительства Хабаровского края.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета

Д.Ю. Щербина

УТВЕРЖДЕН  
приказом комитета  
государственного  
строительного надзора  
Правительства  
Хабаровского края  
от 07.11.2022 № 5711

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших  
в комитет государственного строительного надзора Правительства  
Хабаровского края

### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет государственного строительного надзора Правительства Хабаровского края (далее – Порядок, комитет, край соответственно), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес комитета (далее – обращения), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее – граждане), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

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

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

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

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

1.5. В комитете рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется председателем комитета, заместителями председателя комитета, должностными лицами структурных подразделений комитета с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через официальный сайт комитета в сети Интернет (далее – сайт комитета), с использованием информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), осуществляется отделом информационной и организационной работы комитета (далее – Отдел).

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

1.9. Сведения о местонахождении комитета, почтовый адрес комитета, график личных приемов председателем комитета, заместителями председателя комитета, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте комитета <https://ovr.khabkrai.ru>;
- информационном стенде комитета.

1.10. Комитет располагается по адресу: 680021, г. Хабаровск, Амурский бульвар, д. 43.

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

1.11. При личном обращении граждан в комитет консультации оказываются сотрудниками комитета 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):

- о порядке рассмотрения обращений и записи на личный прием: (4212) 40-23-46;

- сетевой справочный телефонный узел (ССТУ): (4212) 40-24-90.

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 специалисты комитета подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если специалист комитета, 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. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.2. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении

или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника комитета, принимающего почту, 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 у сотрудника комитета, принимающего почту, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанной в обращении, в течение двух дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

2.3. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, а также представляются лично в комитет.

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

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

2.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться 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, в том числе посредством портала "Открытый регион", подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

### 3. Регистрация поступивших обращений

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

3.2. Сотрудник Отдела, ответственный за работу с обращениями граждан и организацию личного приема граждан (далее – сотрудник Отдела)

производит регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, 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), 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 (при повторном обращении). 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, органам исполнительной власти, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. 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 комитета, 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 и Арктики, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в комитет обращения проставляется регистрационный штамп комитета 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.

Сканированный образ обращения вносится в СЭД после проставления регистрационного штампа.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности комитета в письменной, электронной, устной формах регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 июня 2015 г. № 167-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края".

3.7. Граждане, направившие обращение в комитет в письменной форме или в форме электронного документа имеют право:

1) на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;

2) на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

#### 4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения старшим инспектором Отдела направляются в день их регистрации на рассмотрение председателю комитета.

4.2. 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Порядка.

4.3. Обращения, в том числе с просьбой о личном приеме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются председателем комитета. Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

## 5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

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

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу 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. Решение о продлении срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, принимает председатель комитета, либо лицо, его замещающее. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

5.4. Продление срока рассмотрения обращения, находящегося на особом контроле, производится руководителями Правительства края.

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

5.6. Председателем комитета к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать наименование подразделения комитета, фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Резолюция к поступившему обращению по поручению председателя комитета может быть подготовлена старшим инспектором Отдела.

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

5.8. 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, организациях и их должностных лиц, 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, должностному лицу указанных органов или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае если ответственному исполнителю поступило на рассмотрение обращение по вопросам, не входящим в его компетенцию, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня получения обращения на рассмотрение возвращает обращение председателю комитета, указывая при этом сотрудника комитета, которому, по его мнению, следует направить обращение.

После принятия решения об изменении ответственного исполнителя по обращению, председатель комитета или сотрудник Отдела

по поручению председателя комитета вносит изменения в резолюцию к обращению. Срок внесения изменений в резолюцию к обращению не должен превышать двух рабочих дней со дня принятия решения об изменении ответственного исполнителя.

5.9. 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.

5.10. Орган исполнительной власти края, должностное лицо указанного органа на основании направленного в установленном порядке запроса обязаны 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 представления.

5.11. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, поступившее из Главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений (далее – Главное управление), направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение в Управление, указывая при этом орган исполнительной власти края, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.12. 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.

5.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.14. При получении комитетом письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, председатель комитета вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.16. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его письменное обращение и ранее направленные письменные обращения

направлялись в комитет или одному и тому же должностному лицу комитета 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 председателем комитета 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 председателем комитета.

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

5.17. 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.

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

5.19. 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 комитет.

5.20. 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.

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

Письменный ответ на коллективное обращение граждан (далее - коллективное обращение) направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае, если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

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

5.23. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.12 раздела 6 настоящего Порядка на сайте комитета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта комитета, 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 поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений – Губернатор края;

- на поручения заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации – Губернатор края, вице-губернатор края, первые заместители Председателя Правительства края, заместители Председателя Правительства края;

- на парламентский запрос или запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) – то должностное лицо, которому направлен парламентский или депутатский запрос, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;

- в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений – председатель комитета и его заместители;

- в остальных случаях, в том числе гражданам – председатель комитета и его заместители.

6.2. Если на обращение дается ответ за подписью Губернатора края, вице-губернатора края, ответственный исполнитель не позднее семи дней

до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа гражданину вместе с прилагаемыми к нему обращением гражданина и иными материалами на согласование в правовой департамент Губернатора края в СЭД.

В течение 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 департамент Губернатора края проект ответа ответственному исполнителю. В случае несогласия ответственного исполнителя с представленными замечаниями проект ответа вместе с замечаниями правового департамент Губернатора края возвращается ответственному исполнителю без согласования.

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

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

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

6.6. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в комитете, утвержденной приказом председателя комитета (далее – инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

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

6.8. Если по обращению 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.

6.9. Если обращение находится на контроле у Губернатора края, вице-

губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края и письменный ответ заявителю дается за подписью руководителя Правительства края или должностных лиц структурных подразделений аппарата, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование в Главное управление проект ответа гражданину и при необходимости служебную записку на имя Губернатора края, вице-губернатора края 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, вице-губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края и письменный ответ заявителю дается за подписью министра края, должностных лиц органов исполнительной власти края, ответственность за соблюдение требований инструкции по делопроизводству, полноту и качество подготовки ответа гражданину и при необходимости служебной записки на имя Губернатора края, вице-губернатора края возлагается на ответственного исполнителя.

6.10. Ответственность за проверку правильности оформления ответа гражданину возлагается на руководителей структурных подразделений комитета в подчинении которых находится ответственный исполнитель по обращению.

При регистрации ответа, сотрудник Отдела осуществляет проверку правильности оформления ответа. В случае выявления нарушения (ий) правильности оформления ответа, сотрудник Отдела, возвращает ответ ответственному исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

Оригиналы обращений хранятся в структурных подразделениях комитета, 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.

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

6.12. Ответы на обращение направляются ответственным исполнителем на регистрации не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения

обращения. После регистрации ответа, подписанного председателем комитета, сотрудник Отдела направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации в комитете 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 комитета.

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

6.14. На копии ответа председатель комитета, готовивший резолюцию к поступившему обращению, либо сотрудник Отдела делают отметку "В дело", заверяют их личной подписью.

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

6.15. Оригиналы обращений хранятся в структурных подразделениях комитета, 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.

Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

## 7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

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

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 о рассмотрении обращений граждан.

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

7.3. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем отделом направляется уведомление в структурное подразделение комитета, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять председатель комитета, заместители председателя комитета, а также начальники отделов комитета, в компетенции которых находилось на рассмотрении обращение.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, в том числе поручений по итогам личных приемов руководителей, 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 осуществляет Отдел, который еженедельно направляет руководителям структурных подразделений комитета, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

## 8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется по графику, утвержденному председателем комитета, не реже двух дней в месяц. График размещается на информационном стенде комитета и на сайте комитета.

8.2. Организацию личного приема граждан осуществляет сотрудник Отдела. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

Сотрудник Отдела обеспечивает присутствие сотрудника комитета (руководителя структурного подразделения), в чьей компетенции находится рассмотрение вопроса, указанного в обращении. Сотрудником комитета (руководителем структурного подразделения), в чьей компетенции находится рассмотрение вопроса, указанного в обращении, к приему готовится необходимая исчерпывающая информация по обращению заявителя. Контроль за выполнением соответствующих поручений по карточкам приема обеспечивается также сотрудниками (руководителями структурных подразделений), в чьей компетенции находится рассмотрение вопроса, указанного в обращении.

8.3. Запись на личный прием к председателю, заместителям председателя комитета осуществляет сотрудник Отдела 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.

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

8.5. Сотрудник Отдела принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп 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 указаны телефоны для справок.

8.6. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием старшим инспектором Отдела прекращается.

8.7. В случае если гражданин совершает в приемной комитета действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудник Отдела имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.8. Заместители председателя комитета проводят личный прием граждан в соответствии с графиком приема и распределением обязанностей по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.9. Сотрудник Отдела вносит информацию о гражданах, требующих личного приема, в журнал учета записи граждан на личный прием.

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

8.11. Гражданин уведомляется о руководителе, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде. Уведомление направляется на почтовый адрес (если обращение подано в письменном виде) или адрес электронной почты (если обращение подано в электронной форме).

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

8.12. В случае невозможности проведения личного приема председателя комитета, его заместителями (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

8.13. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.14. На каждый проведенный прием 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, мобильная приемная, выездной прием);
- вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия руководителя, 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.

8.15. При повторном приеме гражданина сотрудник Отдела организует подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.16. Председатель комитета, заместители председателя комитета при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием специалистов комитета;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- направлять на рассмотрение обращения другим органам исполнительной власти края, их должностным лицам, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

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

На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение.

8.18. В ходе личного приема должностное лицо, ведущее прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса (ов), кем будет дан письменный ответ.

8.19. 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.

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

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

8.22. Максимальное время личного приема составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина руководителем комитета, его заместителями составляет 15 минут.

8.23. После завершения личного приема должностное лицо,

проводившее личный прием, дает исполнителям поручения, которые оформляются в СЭД в установленном порядке.

8.24. Ответственный исполнитель поручений готовит проект письменного ответа заявителю и представляет его на подпись должностному лицу, давшему поручения.

8.25. Должностное лицо, осуществлявшее прием, 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 завершённым.

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

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

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- 5) граждане старше 70 лет;
- 6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 7) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- 8) Сенатор Российской Федерации, Депутат Государственной Думы;
- 9) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы.

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.

## 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 административном и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## Раздел 10. Особенности подачи, регистрации и организации работы по

рассмотрению обращений (заявлений) граждан и организаций, содержащих сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям (далее – обращение о причинении вреда)

1. При подаче обращения (заявления) о причинении вреда непосредственно в комитет с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, а для представителя гражданина или организации - документа, подтверждающего его полномочия, сотрудник Отдела, с согласия гражданина (представителя), копирует документ, удостоверяющий его личность (документ, подтверждающий полномочия). Указанная копия прикладывается к обращению (заявлению).

При приеме такого обращения (заявления) гражданин (представитель) уведомляется специалистом Отдела о том, что сведения о его личности, как лица, направившего обращение (заявление), могут быть предоставлены комитетом контролируемому лицу. Письменное согласие гражданина (представителя) на предоставление таких сведений оформляется по форме, согласно приложению к настоящему Порядку.

2. При поступлении в комитет обращения (заявления) о причинении вреда в электронном виде после прохождения идентификации и аутентификации заявителя посредством единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА) на едином портале государственных и муниципальных услуг, Интернет-портале "Открытый регион" специалист Отдела в регистрационной карточке документа в СЭД проставляет способ доставки "Открытый регион" или вносит сведения о способе доставки в разделе "Комментарий".

3. В случае поступления обращения (заявления) о причинении вреда иным способом, без прохождения идентификации и аутентификации заявителя посредством ЕСИА, сотрудник комитета - исполнитель по такому обращению в течение двух рабочих дней инициирует проведение мероприятий, направленных на установление личности гражданина (представителя) и её подтверждения, путем направления служебной записки на имя руководителя Отдела. Служебная записка оформляется документом без регистрации в системе СЭД.

Мероприятия по установлению личности гражданина (представителя) и её подтверждению проводятся сотрудником Отдела в течение трех рабочих дней после поступления информации о необходимости проведения таких мероприятий от сотрудника комитета-исполнителя по обращению, начиная со следующего рабочего дня.

Специалист Отдела осуществляет взаимодействие с гражданином (представителем) посредством технических средств связи в течение указанного периода ежедневно дважды в день (в первой и второй половине рабочего дня).

По результатам взаимодействия специалистом Отдела составляется соответствующий акт о мерах по установлению личности гражданина и полномочий представителя организации и их подтверждения (далее – Акт). В

Акт вносятся вид взаимодействия, дата взаимодействия, результат взаимодействия. Акт подписывает специалист Отдела, непосредственно осуществляющий взаимодействие, а также руководитель Отдела.

Акт составляется, пописывается на следующий рабочий день после окончания мероприятий по установлению личности гражданина (представителя) и её подтверждению.

В случае невозможности осуществить взаимодействие с гражданином посредством аудио- или видеосвязи, а также с использованием информационно-коммуникационных технологий, указанные сведения также вносятся в Акт взаимодействия, с указанием времени и даты, результата такого взаимодействия.

В Акте также отражается информация о предупреждении гражданина, представителя организации о праве комитета обратиться в суд в целях взыскания расходов, понесенных комитетом в связи с рассмотрением поступившего обращения (заявления) гражданина, организации, если в обращении (заявлении) были указаны заведомо ложные сведения.

При необходимости к Акту прикладываются подтверждающие документы.

Проведение мероприятий, направленных на установление личности гражданина (представителя) не является основанием для прекращения рассмотрения исполнителем обращения (заявления) о причинении вреда.

4. В случае отсутствия в обращении (заявлении) о причинении вреда сведений для проведения мероприятий по установлению личности гражданина и полномочий представителя организации и их подтверждения, а также невозможности осуществить взаимодействие с гражданином посредством аудио- или видеосвязи, а также с использованием информационно-коммуникационных технологий, такие обращения (заявления) о причинении вреда рассматриваются комитетом в порядке, установленном Законом.

---

Приложение к Порядку рассмотрения  
обращений граждан и организаций,  
поступивших в комитет  
государственного строительного надзора  
Правительства Хабаровского края,  
утвержденного приказом комитета  
государственного строительного надзора  
Правительства Хабаровского края  
от 07.11.2022 № 3711

## СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) субъекта персональных данных)  
в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О  
персональных данных", зарегистрирован \_\_\_\_\_ по адресу:

паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ выдан: \_\_\_\_\_

код подразделения \_\_\_\_\_,  
даю согласие Комитету государственного строительного надзора Правительства  
Хабаровского края (далее – Комитет), адрес места нахождения: 680021,  
г. Хабаровск, Амурский бульвар, д. 43, ИНН 2721206354, ОГРН 1142721000355  
на обработку моих персональных данных в целях

(указать цель обработки данных)

Под персональными данными я понимаю любую информацию,  
относящуюся ко мне как к субъекту персональных данных, в том числе фамилия,  
имя, отчество (при наличии), фотография, дата и место рождения, адрес,  
контактные телефоны, семейное, социальное, имущественное положение,  
информация об образовании, о трудовой деятельности, доходах, иная  
информация, относящаяся ко мне, как субъекту персональных данных.

Под обработкой персональных данных я понимаю любое действие  
(операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с  
персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление,  
хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование,  
передачу (предоставление), блокирование, удаление, уничтожение персональных  
данных, а также осуществление любых действий с персональными данными с  
учётом действующего законодательства.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в  
письменной форме.

Я подтверждаю, что, давая настоящее согласие, я действую по своей воле  
и в своём интересе.

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ Г.  
Субъект персональных данных: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.(при наличии))