



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
Хабаровского края**

КОМИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО ФИНАНСОВОГО КОНТРОЛЯ

ПРИКАЗ

16.07.2020 № 5-п

г. Хабаровск

Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан и организаций в комитете государственного финансового контроля Правительства Хабаровского края

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановления Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74 "Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края"

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить прилагаемое Положение об организации рассмотрения обращений граждан и организаций в комитете государственного финансового контроля Правительства Хабаровского края.

И.о. председателя комитета

Н.А. Савин

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета
государственного финансового
контроля Правительства
Хабаровского края
от "16" июня 2020 г. № 5-п

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации рассмотрения обращений граждан и организаций
в комитете государственного финансового контроля Правительства
Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации рассмотрения обращений граждан и организаций в комитете государственного финансового контроля Хабаровского края (далее – Положение, Комитет), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, направленных в адрес Комитета в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через интернет-приемную Правительства Хабаровского края, с использованием портала "Открытый регион", через официальный сайт Комитета (далее – обращения), а также организации в Комитете личных приемов граждан, представителей организаций (далее – граждане).

1.2. Настоящее Положение определяет особенности организации в Комитете рассмотрения обращений, личного приема граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, 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 № 59-ФЗ).

1.4. В Комитете рассматриваются обращения граждан по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется председателем Комитета либо лицом, исполняющим его обязанности (далее – председатель Комитета), должностными лицами Комитета на бумажных носителях, а также с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее – СЭД).

Организация работы Комитета по рассмотрению обращений граждан осуществляется сотрудниками отдела организационной работы, администрирования и защиты информации Комитета (далее – Отдел).

1.6. Сведения о местонахождении Комитета, почтовый адрес Комитета, график личного приема, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

официальном сайте Комитета (kfk.khabkrai.ru)(далее – сайт Комитета);
информационном стенде в Комитете по адресу: г. Хабаровск, ул. Пушкина, д. 23.

1.7. Комитет располагается по адресу: г. Хабаровск, ул. Пушкина, д.23.
Почтовый адрес Комитета: 680000, г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д 56.
Адрес электронной почты: kfk@adm.khv.ru (далее – адрес электронной почты Комитета).

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

Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан и записи на личный прием: (4212) 32-68-80.

1.8. При личном обращении граждан в Комитет консультации оказываются специалистами 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.

1.9. 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.

1.10. 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.

1.11. При ответах на телефонные звонки сотрудники Комитета подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Комитета или его структурного подразделения.

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

2. Прием, регистрация обращений и направление их на рассмотрение

2.1. Прием, первичную обработку, регистрацию обращений, а также направление их на рассмотрение в Комитет осуществляет главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений (далее – Управление) в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края, утвержденным постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74 (далее — Порядок, утвержденный постановлением Губернатора края № 74).

2.2. Обращения, поступившие через сайт Комитета или на адрес электронной почты Комитета подлежат переадресации в Управление на адрес электронной почты vopros@adm.khv.ru для их оформления в соответствии с

Порядком, утвержденным постановлением Губернатора края № 74.

2.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета или его должностных лиц, 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, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения в соответствии с Порядком, утвержденным постановлением Губернатора края № 74.

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

В случае если в обращении, направленном гражданином в электронной форме посредством электронной почты, не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения направляется гражданину по адресу электронной почты, с которого гражданином было направлено обращение.

В случае если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале "Открытый регион", уведомление о переадресации обращения направляется гражданину в личный кабинет на портале "Открытый регион".

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

2.4. 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, за исключением случая, указанного в пункте 2.12 настоящего раздела.

2.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем первым настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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

2.8. Комитет или должностные лица Комитета, указанные в пункте 1.5 раздела 1 настоящего Положения, при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.10. В случае если текст обращения не позволяет определить суть обращения, 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.

2.11. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.10 раздела 4 настоящего Положения 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.

2.12. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также 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 2.9 настоящего раздела.

2.13. Контроль за соблюдением процедуры и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется в соответствии с Порядком, утвержденным

постановлением Губернатора края № 74.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращение, поступившее в Комитет, рассматривается в течение 30 дней со дня его 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.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу председатель Комитета (либо лицо, его замещающее) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

3.3. Председателем Комитета к поступившему в Комитет обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) должностных 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.

В случае если в соответствии с резолюцией дается поручение нескольким должностным лицам Комитета, ответственным исполнителем за исполнение поручения является должностное лицо, указанное в резолюции первым.

3.4. Резолюция на обращения оформляется в СЭД в сроки, предусмотренные Порядком, утвержденным постановлением Губернатора края № 74.

3.5. 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, 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;

готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов и в соответствии с резолюцией представляет его на подпись председателю Комитета;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение

в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

3.6. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения, либо в сроки, установленные председателем Комитета, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

3.7. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные 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 по решению председателя 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 принимается председателем Комитета на основании служебной записки ответственного исполнителя.

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

3.8. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом № 59-ФЗ (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

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

3.10. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также 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 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

3.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении во-

проса 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.

3.12. 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.

4. Требования к оформлению ответа на обращение

4.1. Текст ответа на обращение 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.

4.2. 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.

4.3. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате Губернатора и Правительства края, утвержденной распоряжением Губернатора края от 15 ноября 2013 г. № 610-р (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 председателем Комитета, регистрируются и направляются гражданину в соответствии с Порядком, утвержденным постановлением Губернатора края № 74.

4.4. Письменный ответ на коллективные обращения 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.

4.5. В случае если в обращении, направленном гражданином в электронной форме посредством электронной почты, не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ направляется гражданину по адресу электронной почты, с которого гражданином было направлено обращение.

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

4.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

4.8. Если обращение находится на контроле у Губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование в Управление проект ответа гражданину и при необходимости служебную записку на имя Губернатора края для проверки соблюдения требований инструкции по делопроизводству.

4.9. После завершения рассмотрения обращения в Комитете ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД сотруднику Управления, ответственному за направление ответа гражданину, для проверки правильности оформления ответа, а также для регистрации и направления гражданину в соответствии с Порядком, утвержденным постановлением Губернатора края № 74.

Ответы гражданам в форме электронных документов, после их регистрации Управлением, ответственным исполнителем предоставляются сотруднику Отдела для направления его с адреса электронной почты Комитета или размещения на портале "Открытый регион".

4.10. 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 3.11 раздела 3 настоящего Положения на сайте Комитета.

5. Контроль за рассмотрением обращений граждан

5.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляет председатель Комитета, а также должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения.

5.2. 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.

5.3. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляют сотрудники Отдела.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан в Комитете ведут председатель Комитета, первый заместитель и заместитель председателя Комитета либо лица, исполняющие обязанности указанных должностных лиц (далее – уполномоченные лица).

6.2. Информация о проведении личного приема граждан (место проведения, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), тексты Закона № 59-ФЗ, Закона Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае", информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке размещаются на сайте и информационном стенде Комитета.

6.3. Организация личного приема уполномоченными лицами осуществляется Отделом в соответствии с Порядком, утвержденным постановлением Губернатора края № 74 и настоящим Положением.

Сотрудники Отдела осуществляют прием граждан ежедневно без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Информация о приемах граждан отражается в Журнале учета приема граждан, по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению (далее – Журнал учета приема граждан).

Сотрудник отдела, выслушав гражданина, обратившегося за разъяснением или консультацией и не требующего личного приема руководителями Комитета, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в Журнале учета приема граждан, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

6.4. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается.

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

Личный прием граждан уполномоченными лицами осуществляется не реже одного раза в месяц в соответствии с графиком, утвержденным правовым актом Комитета. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

6.5. Сотрудники отдела вносят информацию о гражданах, требующих

личного приема уполномоченными лицами, в Журнал учета приема граждан.

6.6. Запись на личный прием осуществляется сотрудниками 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.

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;

инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;

беременные женщины;

родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);

граждане старше 70 лет;

реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф.

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.

6.7. 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.

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

6.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах уполномоченными лицами ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

6.10. На каждый проведенный личный прием граждан оформляется карточка личного приема, по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

6.11. При повторном приеме гражданина по поручению уполномоченного лица, ведущего личный прием, сотрудник Отдела осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

6.12. Уполномоченные лица при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

приглашать на прием специалистов органов исполнительной власти края, структурных подразделений Комитета, организаций в порядке ведомственной подчиненности;

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.

6.13. 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 соответствии с Законом № 59-ФЗ, Порядком, утвержденным постановлением Губернатора края № 74, и настоящим Положением.

6.14. В ходе личного приема уполномоченные лица, ведущие прием, уведомляют гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

6.15. 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.

6.16. Максимальное время личного приема уполномоченными лицами составляет 30 минут.

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

6.17. Во время проведения личного приема уполномоченными лицами может производиться видеозапись, о чем уведомляется гражданин.

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

6.19. Ответственный исполнитель поручений готовит все необходимые документы об исполнении данных поручений и согласованный в установленном порядке проект письменного ответа, представляет их уполномоченному лицу для принятия решения.

6.20. Уполномоченное лицо, ознакомившись с представленными ответственным исполнителем документами, принимает решение:

- о подписании проекта письменного ответа на обращение гражданина и списании обращения в дело;
- о продолжении работы с обращением;
- о даче нового поручения;
- о постановке обращения на дополнительный контроль.

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

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

6.22. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема уполномоченными лицами осуществляется сотрудниками Отдела.

7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

7.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин 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;

- 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;

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

7.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений предоставляются сотрудниками Отдела при личном обращении или посредством справочного телефона в соответствии с пунктом 1.7 настоящего Положения.

7.3. 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.

8. 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 Положению об организации рассмотрения
обращений граждан и организаций в
комитете государственного финансового
контроля Правительства
Хабаровского края

ФОРМА

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ
в комитете государственного финансового контроля
Правительства Хабаровского края год

№ п/п	Дата и вид обращения	Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина	Контактные данные	Краткое содер- жание вопроса (обращения) гражданина	Дата личного приема	Фамилия, инициалы ведущего приема, вид приема	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 2
к Положению об организации
рассмотрения обращений
граждан и организаций в
комитете государственного
финансового контроля
Правительства Хабаровского
края

ФОРМА

Лицевая сторона

КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН			
Дата приема		Дата и регистрационный номер	
Фамилия, Имя, Отчество (последнее - при наличии) гражданина			
Адрес гражданина, контактный телефон			
Номер и дата предыдущего приема ¹		Признак приема ²	
Вид контроля ³		Фамилия, Имя, Отчество (последнее - при наличии) ведущего прием	
Ответственный исполнитель		Резолюция:	
Соисполнители			
Срок исполнения			
СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ			
Краткое содержание вопроса (обращения) гражданина	Краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема		

¹ при повторном приеме

² видеоприем, мобильная приемная, выездной прием

³ поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручение Губернатора края, внутренний контроль

Оборотная сторона

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ				
Дата передачи на исполнение	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:		Кем дан ответ:		
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:		
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				