



Правительство Хабаровского края
КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ

ПРИКАЗ

31.08.2026 № 1217
г. Хабаровск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам молодежи Правительства Хабаровского края

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае", постановлением Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам молодежи Правительства Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу приказы комитета по делам молодежи Правительства Хабаровского края:

от 06 июня 2022 г. № 12П "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам молодежи Правительства Хабаровского края";

от 04 мая 2023 г. № 3П "О внесении изменений в приказ комитета по делам молодежи Правительства Хабаровского края от 06 июня 2022 г. № 12П "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам молодежи Правительства Хабаровского края";

от 19 декабря 2024 г. № 9П "О внесении изменений в приказ комитета по делам молодежи Правительства Хабаровского края от 06 июня 2022 г. № 12П "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам молодежи Правительства Хабаровского края".

И.о. председателя комитета

О.Ю. Болдакова

003100

УТВЕРЖДЕН
приказом
комитета по делам молодежи
Правительства
Хабаровского края
от 31.08.2026 № 12/7

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан и организаций,
поступивших в комитет по делам молодежи
Правительства Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам молодежи Правительства Хабаровского края (далее – Порядок, комитет и край соответственно), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее – обращения), поступивших в адрес комитета, 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 в комитете.

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 в форме 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 также – Закон).

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

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется председателем комитета по делам молодежи Правительства края или лицом, исполняющим обязанности председателя комитета (далее – председатель), заместителями

председателя (далее также – руководители комитета) с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

Обращение, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документооборота с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), электронной приемной комитета (далее – интернет-приемная), информационного интернет-портала Правительства края "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, осуществляется отделом государственной службы, кадров, организационной и административной 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 личного приема граждан руководителями комитета, контактные телефоны, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке, требования к обращениям, обзоры обращений, поступивших в комитет, размещаются на официальном сайте комитета <https://kdm.khabkrai.ru> (далее – сайт комитета) и на информационном стенде в комитете.

1.10. Комитет располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Гоголя, д. 21б.

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

Адрес портала "Открытый регион" для приема обращений: www.golos27.ru.

1.11. При личном обращении граждан в комитет консультации оказываются специалистами отдела ежедневно с 10.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 10.00 до 13.00 часов.

1.12. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений и записи на личный прием: (4212) 40-20-00 (4021).

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 ответе на телефонный звонок специалист отдела подробно

и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося гражданина по интересующему его вопросу.

Граждане, направившие обращение в письменной или электронной форме, вправе получить информацию о факте поступления и дате регистрации обращения в комитете, о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, а также о направлении ответа на обращение.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к обращению 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 в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается в отделе, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, поступившего в форме электронного документа, в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается в отделе, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанной в обращении, в течение семи дней со дня регистрации обращения и приобщается к поступившему обращению.

2.4. Письменные обращения направляются в форме электронного документа с использованием Единого портала, интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, или в письменной форме посредством почтовой связи, представлением лично в отдел.

2.4.1. Обращения, содержащие в адресате пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Законом.

2.5. Обращение в письменной форме 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 обращению в письменной форме прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа с использованием Единого портала, интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым 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", обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, 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, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

2.7. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления. Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

3.2. Специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, производит регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, его адрес и контактный телефон (при наличии). 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 обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения;

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение;

- 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;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения, поступившего в пределах календарного года, предшествующего году поступления нового обращения (при повторном обращении). Повторным считается второе обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, адресованное в один и тот же орган государственной власти, исполнительный орган, орган местного самоуправления или к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу указанных органов. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также обращения одного и того же гражданина по одному вопросу, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, исполнительным органам, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

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

3.3. Обращение аннотируется. 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, главное управление Губернатора и Правительства края по организации работы с обращениями и контрольными документами (далее главное управление), Законодательная Дума края, Правительство края, прокуратура края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в отдел обращения проставляется регистрационный штамп "Комитет по делам молодежи Правительства Хабаровского края" в правом нижнем углу первой страницы обращения.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы 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 исполнительных органов Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 19 декабря 2022 г. № 671-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности исполнительных органов Хабаровского края".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет прошедшие регистрацию обращения председателю для наложения резолюций.

Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя с датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие.

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

Обращения с резолюцией направляются заместителям председателя, исходя из их компетенции для визирования резолюций и направления обращений руководителям структурных подразделений комитета, которым поручено их рассмотрение.

Ответственным исполнителем обращения является руководитель структурного подразделения комитета, который указан в резолюции первым.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

4.3. В случае если гражданин ранее обращался в подведомственные комитету краевые государственные автономные учреждения (далее – подведомственные учреждения), к должностным лицам подведомственных учреждений и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия

(бездействие) должностных лиц подведомственных учреждений, обращение передается заместителям председателя по компетенции.

В случае если гражданин ранее обращался к заместителю председателя и не удовлетворен принятым решением или обжалует их действия (бездействие), обращение передается на рассмотрение председателю.

4.4. Обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора края, вице-губернатора края, заместителей Председателя Правительства края, а также обращения, находящиеся на контроле в Федеральном агентстве по делам молодежи (Росмолодежь), передаются председателю.

4.5. Письменное 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 Губернатору края, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.14 раздела 5 настоящего Порядка.

4.6. Письменные обращения, в том числе с просьбой о личном приеме председателем, 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 5.14 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации письменного обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа с использованием интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.7. 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.

4.8. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции, в день их регистрации направляются в управление Губернатора и Правительства края по противодействию коррупции и в течение семи дней со дня их регистрации – в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.9. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью, заместителями председателя в соответствии с компетенцией по курируемым направлениям деятельности. Одновременно за их подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случаев, указанных в абзацах втором, третьем настоящего пункта.

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

Обращения родителей (лиц, их замещающих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, а также обращения лиц, указанных в пунктах 8 – 12 части 3 статьи 4 Закона Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае" (далее – Закон № 24), по вопросам оказания мер социальной поддержки, поступившие в адрес комитета в письменной форме или форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений.

Если в 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.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу председатель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Продление срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится председателем по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю

до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка. Если контроль за рассмотрением обращения установлен иным органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также за подготовкой ответа заявителю (в том числе для контрольных поручений – в вышестоящий исполнительный орган) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки.

5.5. 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 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;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.6. 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.

5.7. По направленному запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должностное лицо, которому поручено рассмотрение запроса, обязано 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 предоставления.

5.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в комитет в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в комитет в письменной форме.

5.9. На поступившее в комитет 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.

5.10. 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.

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

5.12. При поступлении в комитет письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, председатель вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщении гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. 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.

5.14. 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.

5.15. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 5.10 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.

5.16. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо комитета вправе принять

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в комитет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении 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.

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. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленного в обращении вопроса не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в комитет или соответствующему должностному лицу комитета.

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.

5.19. 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.

5.20. В случае если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в комитет в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале в случае направления обращения с использованием Единого портала, либо в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион".

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 по адресам электронной почты либо по адресам (уникальным идентификаторам) личного кабинета гражданина на Едином портале, в случае направления обращения с использованием Единого портала, либо в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион".

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на запросы (поручения) по обращениям подписывают:

- на запрос сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) – председатель;

- на поручение Губернатора края, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, вице-губернатора края – руководителя представительства Правительства края при Правительстве Российской Федерации, – председатель;

- на поручение Уполномоченного по правам человека в крае, Уполномоченного по правам ребенка в крае – председатель, заместители председателя в соответствии с компетенцией по курируемым направлениям деятельности;

- в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений – председатель;

- на поручения председателя, поступившим в комитет от граждан и организаций – заместители председателя в соответствии с компетенцией по курируемым направлениям деятельности.

6.2. Если обращение находится на контроле Губернатора края, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, и письменный ответ заявителю дается за подписью руководителей Правительства края, администрации Губернатора и Правительства края, 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, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, вице-губернаторов края, вице-губернатора края – руководителя представительства Правительства края при Правительстве Российской Федерации (далее – служебная записка), на проверку соблюдения требований инструкции по делопроизводству в администрации Губернатора и Правительства края.

В течение двух дней со дня поступления проекта и при необходимости служебной записки, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения главным управлением осуществляется возврат:

- согласованного проекта ответа и служебной записки (при наличии);

- проекта ответа и служебной записки (при наличии) на доработку для устранения замечаний главного управления и направления на повторное согласование.

Если обращение находится на контроле Губернатора края, лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, и письменный ответ заявителю дается за подписью председателя либо лица, временного исполняющего его обязанности, ответственность за соблюдение требований инструкции по делопроизводству, полноту и качество подготовки ответа гражданину и при необходимости служебной записки возлагается на ответственного исполнителя.

6.3. 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.

6.4. 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 или их копии остаются в деле при отсутствии письменного заявления гражданина об их возврате.

6.6. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на гербовых бланках письма в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в комитете, утвержденной распоряжением комитета по делам молодежи Правительства Хабаровского края от 31 октября 2025 г. № 108-р.

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на Едином портале, портале "Открытый регион", подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, указанного в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения с использованием интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион", обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

6.9. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются специалисту отдела, ответственному за работу с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа.

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

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

6.11. После регистрации ответа, подписанного председателем, заместителями председателя, специалист отдела не позднее следующего рабочего дня направляет ответ гражданину в форме электронного документа по электронной почте, указанной в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала, интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации в отделе 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.

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

К отчетам прикрепляется ответ на обращение в формате Microsoft office word (docx, doc и pdf).

6.13. Руководители комитета, готовившие резолюцию к поступившему обращению, принимают решение о направлении дополнительной резолюции или снятии обращения с контроля с проставлением отметки "В дело" в СЭД.

Если ответ заявителю дается за подписью руководителей Правительства края или должностных лиц структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства края, на контроле которого находится обращение, отметка "В дело" не проставляется.

6.14. Оригиналы обращений хранятся в архиве комитета, в электронном архиве СЭД, а поданные с использованием Единого портала, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, обращения хранятся в том числе и на Едином портале, портале "Открытый регион" в соответствии с установленными сроками хранения.

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

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 с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять руководители комитета.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, в том числе поручений по итогам личных приемов руководителей комитета, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и поручений по итогам личных приемов руководителей комитета осуществляет отдел, который еженедельно направляет руководителям структурных подразделений комитета информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан, в том числе с использованием видео-конференц-связи, аудиосвязи, а также выездной прием граждан, осуществляется руководителями комитета в соответствии с распределением обязанностей по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.2. Информация о порядке проведения личного приема граждан (место приема, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), тексты Закона, Закона № 24, информация о праве отдельных категорий

граждан на личный прием в первоочередном и внеочередном порядке размещаются на официальном сайте комитета и на информационном стенде в комитете.

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

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

8.4.1. В случае если правом на личный прием во внеочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием граждан.

8.5. Руководители и специалисты структурных подразделений комитета осуществляют прием граждан ежедневно, в том числе с использованием универсальных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при предоставлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

Сотрудники Главного управления осуществляют прием граждан ежедневно в Приемной, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

Выслушав гражданина, обратившегося за разъяснением или консультацией, и не требующего приема руководителями комитета, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, руководители и специалисты структурных подразделений комитета консультируют его и разъясняют порядок разрешения вопроса.

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.

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

8.7. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, руководители и специалисты структурных подразделений комитета имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.8. Личный прием граждан руководителями комитета проводится не реже одного раза в месяц в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым распоряжением комитета.

8.9. Руководители комитета проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Для записи на прием к руководителям комитета гражданин подает на имя руководителей комитета обращение с изложением сути вопроса, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале (если обращение подано в форме электронного документа), по которым должны быть направлены письменный ответ, уведомление о личном приеме, свой контактный телефон (при наличии).

Подать обращение гражданин может любым удобным способом:

- в письменной форме: почтовым отправлением, обратившись лично в отдел комитета;
- в форме электронного документа с использованием Единого портала, интернет-приемной, портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

8.11. Обращения граждан с просьбой о личном приеме принимает специалист отдела. При наличии просьбы гражданина ему выдается копия принятого обращения.

8.12. Основанием для начала организации личного приема является поручение председателя по обращению гражданина с просьбой о личном приеме.

8.13. Ответственный исполнитель готовит информацию, документы, материалы к личному приему и список должностных лиц, специалистов исполнительных органов края, органов местного самоуправления (по согласованию), представителей организаций (по согласованию), приглашенных на личный прием руководителем комитета, который будет проводить прием.

8.14. Гражданин уведомляется о руководителе комитета, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема по контактному телефону, указанному в обращении.

В случае если гражданин не указал контактный телефон, уведомление направляется в письменном виде. Уведомление направляется на почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме) или адрес электронной почты (если обращение подано в электронной форме) или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

8.16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителями комитета ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждый проведенный прием руководителя комитета оформляется карточка личного приема в СЭД.

8.18. Руководители комитета при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений комитета, при необходимости, представителей исполнительных органов края, органов местного самоуправления (по согласованию), представителей организаций (по согласованию);
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения подведомственным учреждениям, их должностным лицам, кроме учреждений и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.19. 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.

8.20. В ходе личного приема руководитель комитета, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.21. 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.

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

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

8.24. Максимальное время личного приема руководителем комитета составляет 30 минут.

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

8.25. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться видео- и (или) аудиозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

Видеозапись и (или) аудиозапись личного приема хранится на флеш-носителе в отделе два месяца, после чего уничтожается.

В случае служебной необходимости по письменному запросу должностного лица, проводившего личный прием, видеозапись и (или) аудиозапись личного приема может быть предоставлена в любое время в течение срока их хранения.

8.26. После завершения личного приема руководитель комитета дает исполнителям поручения, которые оформляются в СЭД.

8.27. Ответственный исполнитель поручений готовит проект письменного ответа заявителю и представляет его на подпись руководителю комитета, давшему поручения.

8.28. Руководитель комитета 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.

8.29. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершенным.

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

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 соответствии с законодательством Российской Федерации.
