



**ДЕПАРТАМЕНТ ПО НАДЗОРУ В СТРОИТЕЛЬНОЙ СФЕРЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 20.05.2022

№ 41

г. Краснодар

**Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
в департаменте по надзору в строительной сфере
Краснодарского края**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", постановлениями главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан", от 9 января 2019 г. № 1 "Об утверждении инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края" п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края (далее – департамент) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Начальникам структурных подразделений департамента обеспечить соблюдение Инструкции.

3. Признать утратившими силу приказы департамента:
от 11 февраля 2016 г. № 21 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края";

от 19 декабря 2019 г. № 116 "О внесении изменений в приказ департамента по надзору в строительной сфере Краснодарского края от 11 февраля 2016 г. № 21 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края".

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Начальнику отдела документационного и информационно-технического обеспечения (Кершковская С.Н.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Обращения граждан" и направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на "Официальном интернет – портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru).

5. Приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Первый заместитель
руководителя департамента

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned between the text of the first deputy head and the name M.G. Kuznetsov.

М.Г. Кузнецов

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента по
надзору в строительной сфере
Краснодарского края

от "20" 05 2022 г. № 41

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края (далее – Инструкция) разработана в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан, устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями.

1.2. Инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края (далее – Департамент) обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Поступившие в Департамент обращения рассматриваются в пределах компетенции.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.6. Особенности рассмотрения обращений (заявлений) граждан и организаций, содержащих сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям устанавливаются в соответствии со статьями 59-60 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по почтовому адресу Департамента:

350014, г. Краснодар, ул. Красная, 35;

почтовым отправлением по адресу места нахождения Департамента:

350038, г. Краснодар, улица Короленко, 2/1;

передано лично в приемную Департамента непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов руководителем Департамента, первого заместителя и заместителей;

передано на проходной в ячейку для корреспонденции Департамента, расположенной в холле административного здания по адресу: г. Краснодар, улица Короленко, 2/1.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>) и на официальном сайте Департамента (<https://dnss.krasnodar.ru>) в сети "Интернет".

2.2. Первичная обработка обращений осуществляется должностным лицом Департамента, ответственным за регистрацию обращений граждан и организаций.

2.3. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.4. В целях обеспечения безопасности работник, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) незамедлительно сообщает о нем непосредственному начальнику для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

2.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя руководителя Департамента, первого заместителя и его заместителей (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостатки указанных в описи документов (приложение 2);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в Департаменте. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников отдела документационного и информационно-технического обеспечения в составе трех человек.

2.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом "письменного обращения к адресату нет".

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.7. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в отделе документационного и информационно-технического обеспечения Департамента работником, ответственным за регистрацию служебной переписки.

2.8. Письменные обращения граждан на имя руководителя Департамента, первого заместителя руководителя и его заместителей, доставленные в Департамент лично автором или лицом, предоставляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником отдела документационного и информационно-технического обеспечения Департамента. На обращении проставляется штамп с реквизитами Департамента о поступлении обращения с указанием даты поступления, времени, ФИО работника, принявшего обращение и его должности.

2.9. В случае поступления в Департамент обращения, адресованного другому лицу или органу, оно возвращается на почту невскрытым.

2.10. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение

заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее – СЭД).

3. Регистрация письменных обращений

3.1. Все письменные обращения граждан, поступающие в Департамент на имя руководителя Департамента, первого заместителя, заместителей руководителя, а также обращения граждан, поступающие в Департамент из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе документационного и информационно-технического обеспечения Департамента.

3.2. Все поступающие в Департамент письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в СЭД в течение 3 дней с момента поступления.

3.3. Работник отдела документационного и информационно-технического обеспечения Департамента, в должностные обязанности которого входит регистрация письменных обращений в Департаменте, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

3.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный номер (штрих-код), содержащий соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование Департамента).

3.6. В электронную карточку СЭД (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

- дата регистрации;

- регистрационный номер;

- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении адрес отсутствует, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

- муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

- городское или сельское поселение проживания автора обращения;

- источник поступления;

телефон (при наличии);
вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
e-mail (при наличии);
адресат;
отправитель, направивший обращение;
дата, исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);
признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
код тематики обращения согласно действующему Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;
количество листов с приложениями (если имеются);
проект резолюции руководителя и фамилия исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле "файлы".

3.7. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". В электронной учетной карточке в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили.

3.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без фамилии".

3.9. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе "ФИО" указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор.

3.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Департамента заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

3.11. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие:

по электронной почте в один и тот же день;
из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).

4. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Обращения, поступившие в Департамент по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в Департаменте.

Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день или выходной, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.2. Руководитель Департамента вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

4.3. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

4.4. Обращения, содержащие предложения по предотвращению возможных аварий или иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

4.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель Департамента либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю Департамента представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока. В случае принятия руководителем Департамента либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется соответствующее уведомление.

5. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

5.1. Работник отдела документационного и информационно-технического обеспечения Департамента, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносит в базу данных СЭД в регистрационную карточку документа проект поручения руководителя Департамента с определением ответственного исполнителя обращения и срока его рассмотрения.

5.2. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

5.3. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается руководителем Департамента либо уполномоченным на то лицом, исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

5.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

5.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

5.6. 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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

5.7. Письменное обращение, поступившее в Департамент и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в Департаменте направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю и в копии – главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

5.8. В случае если письменное обращение, поступившее на рассмотрение в Департамент из управления по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края было ошибочно направлено в Департамент не по компетенции, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации исполнитель направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

5.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) Департамента и его должностных лиц в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) рассматриваются в соответствии с Положениями о видах соответствующего контроля (надзора).

6. Рассмотрение письменных обращений граждан

6.1. Инструкция и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

6.2. Обращения рассматриваются в структурных подразделениях Департамента.

6.3. Поручение руководителя Департамента должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются начальниками соответствующих структурных подразделений.

6.4. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "свод", им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители, не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, в том числе посредством СЭД. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки "свод" ответ заявителю направляет исполнитель, указанный в поручении первым.

6.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:
несет персональную ответственность за его сохранность;
обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

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

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

6.6. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

6.7. При рассмотрении повторных обращений (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

6.8. Письменные обращения, содержащие в адресной части пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

6.9. В случае поступления в Департамент письменных обращений, содержащих вопросы, ответ на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданам, направившим обращения, в течение 7 дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.10. 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.

6.11. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

6.12. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Департамента либо уполномоченное на то лицо на основании служебной записки исполнителя, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении направляется уведомление гражданину, направившему обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя Департамента либо уполномоченного на то должностного лица.

6.13. При поступлении в Департамент обращения, текст которого 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 7 дней со дня регистрации обращения работниками Департамента сообщается гражданину, направившему обращение.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

6.14. Не допускается передача письменного обращения из одного структурного подразделения Департамента в другое, минуя отдел документационного и информационно-технического обеспечения.

7. Ответы на письменные обращения

7.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

7.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно, понятно, последовательно и кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в Департаменте.

7.3. В ответах на обращения граждан не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах).

7.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в Департаменте.

7.6. Ответ на обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по

почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

7.7. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования.

Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

7.8. Должностное лицо при получении письменного 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.

7.9. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

7.10. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

7.11. Ответы на обращения подписываются руководителем Департамента либо уполномоченным на то лицом.

7.12. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1.

7.13. После завершения рассмотрения письменного обращения, снятия с контроля в СЭД и направления ответа гражданину подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное) остаются в отделе документационного и информационно-технического обеспечения на архивное хранение.

Итоговое оформление дела для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства.

7.14. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8. Информирование о порядке рассмотрения письменных обращений граждан

8.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

8.2. Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и ясность ее изложения.

8.3. Информация о местонахождении Департамента, справочных телефонах и факсах, об адресе электронной почты, о режиме работы и графике личного приема граждан размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационном стенде Департамента.

Информационный стенд размещается по месту нахождения Департамента. На информационном стенде в Департаменте размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации Краснодарского края; графики приема граждан должностными лицами Департамента и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

8.4. Местонахождение Департамента: 350038, г. Краснодар, улица Короленко, 2/1.

Почтовый адрес: 350014, г. Краснодар, улица Красная, 35.

Режим работы:

Понедельник – четверг - с 09.00 до 18.00;

перерыв для отдыха и питания - с 13.00 до 13.50;

пятница - с 09.00 до 17.00;

перерыв для отдыха и питания - с 13.00 до 13.40;

накануне нерабочих праздничных дней - с 09.00 до 16.20;

перерыв для отдыха и питания - с 13.00 до 13.30.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Адрес официального сайта Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://dnss.krasnodar.ru>

Адрес электронной почты Департамента: dnss@krasnodar.ru.

Телефон Департамента для справок: 8 (861) 254-20-14.

Телефон должностного лица Департамента, осуществляющего запись граждан на личный прием руководством Департамента (кроме заместителя руководителя Департамента, курирующего отдел государственного

строительного надзора по городу Сочи): 8 (861) 254-20-04.

Телефон должностного лица Департамента, осуществляющего запись граждан на личный прием к заместителю руководителя Департамента, курирующего отдел государственного строительного надзора по городу Сочи: 8 (862) 555-11-71.

8.5. При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо Департамента подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование Департамента, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

9. Организация личного приема граждан в Департаменте

9.1. Личный прием граждан в Департаменте проводится руководителем Департамента, первым заместителем или заместителями руководителя Департамента, согласно утвержденному графику.

9.2. Информация о графике приема граждан руководством Департамента размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационном стенде Департамента.

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

9.4. Запись на прием и ведение учета приема граждан, а также организацию личного приема граждан в Департаменте осуществляют уполномоченные должностные лица Департамента.

9.5. Личный прием граждан проводится руководителем Департамента, первым заместителем или заместителями руководителя при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

9.6. Личный прием граждан осуществляется руководителем Департамента, первым заместителем или заместителями руководителя с участием начальников структурных подразделений Департамента и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

9.7. В день проведения приема на каждого принятого заявителя оформляется карточка личного приема (приложение 5).

9.8. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема, о чем делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка

личного приема с резолюцией "разъяснено в ходе приема" списывается в дело. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.9. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе документационного и информационно-технического обеспечения в течение 5 лет со дня регистрации.

9.10. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

9.11. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в ходе личного приема руководителем Департамента, первым заместителем или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

9.12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10. Контроль за рассмотрением обращений граждан

10.1. В Департаменте контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется отделом документационного и информационно-технического обеспечения.

Контролю подлежат все обращения, поступившие в Департамент.

10.2. Общий контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения письменных обращений граждан осуществляется ежедневно работником отдела документационного и информационно-технического обеспечения Департамента с помощью СЭД.

Общий контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль в СЭД;
- сбор и обработку информации о сроках исполнения поручений;
- снятие обращений с контроля в СЭД.

10.3. Периодичность сбора информации об истечении срока рассмотрения письменных обращений граждан в Департаменте и выгрузки ее из СЭД осуществляется еженедельно и предоставляется начальникам структурных подразделений Департамента в которых они находятся на рассмотрении.

В случае выявления нарушения срока рассмотрения письменного обращения граждан работником отдела документационного и информационно-

технического обеспечения Департамента на имя руководителя Департамента готовится служебная записка с информацией о выявленных нарушениях.

10.4. Текущий контроль осуществляется начальниками структурных подразделений, в которых находятся на рассмотрении письменные обращения граждан.

При осуществлении текущего контроля за всесторонним рассмотрением письменных обращений граждан начальником структурного подразделения проверяются проекты ответов на предмет:

правильности оформления проекта ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

полноты освещения всех вопросов, поставленных в обращении;

соблюдения сроков рассмотрения обращения;

соблюдения сроков представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения;

содержания представленных документов и материалов, раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективности и достаточности принятого решения по результатам рассмотрения обращения;

наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;

проверки наличия ссылок на конкретные нормы права.

10.5. Согласованные проекты ответов на письменные обращения граждан исполнителями передаются на подписание руководителю Департамента либо уполномоченным на то лицам не позднее чем за 3 рабочих дня до истечения контрольного срока исполнения поручения.

10.6. По результатам оценки проекта ответа на письменное обращение граждан и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководителем Департамента либо уполномоченным на то лицом принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых и прочих обоснований принятых решений.

Если проект ответа не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то он возвращается исполнителю для принятия мер к устранению нарушений.

Срок устранения нарушений принимается руководителем Департамента либо уполномоченным на то лицом, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

10.7. Должностные лица Департамента, на рассмотрении которых находится обращение, несут установленную законодательством ответственность за рассмотрение обращений, а также за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Ответственность должностных лиц Департамента закрепляется в их должностных регламентах.

11. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

11.1. Должностным лицом отдела документационного и информационно-технического обеспечения Департамента, ответственным за ведение работы по приему, регистрации, направлению на рассмотрение и контролю за установленными сроками рассмотрения обращений граждан и организаций, ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняются статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан.

Статистические данные заполняются в соответствующей форме, размещенной в государственной информационной системе Краснодарского края "Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия предоставляются (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

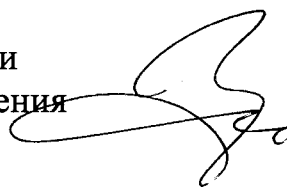
11.2. При подготовке указанных сведений проводится в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных обращений граждан, соблюдение установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов.

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) Департамента и его должностных лиц в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора).

Начальник отдела документационного и
информационно-технического обеспечения



С.Н. Кершковская

Приложение 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте по
надзору в строительной сфере
Краснодарского края

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

"___" _____ 20__ г. в департамент по надзору в строительной сфере
Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ ___ от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела документационного и
информационно-технического обеспечения



С.Н. Кершковская

Приложение 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте по
надзору в строительной сфере
Краснодарского края

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

" ____ " _____ 20__ г. в департамент по надзору в строительной сфере
Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ ____ от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела документационного и
информационно-технического обеспечения



С.Н. Кершковская

Приложение 3
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте по
надзору в строительной сфере
Краснодарского края

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

"___" _____ 20__ г. в департамент по надзору в строительной сфере
Краснодарского края поступило обращение гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и
материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении,
а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела документационного и
информационно-технического обеспечения



С.Н. Кершковская

Приложение 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте по
надзору в строительной сфере
Краснодарского края

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

"___" _____ 20__ г. в департамент по надзору в строительной сфере
Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
(фамилия, инициалы)
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены:

(номер заказного почтового отправления);

переданы для вручения в _____;
(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования _____.
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела документационного и
информационно-технического обеспечения



С.Н. Кершковская

Приложение 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте по
надзору в строительной сфере
Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

Срок исполнения _____

Начальник отдела документационного и
информационно-технического обеспечения



С.Н. Кершковская