



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПЕРЕРАБАТЫВАЮЩЕЙ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 27.06.2022

№ 279

г. Краснодар

**О внесении изменений в приказ министерства
сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности
Краснодарского края от 22 августа 2013 г. № 186
«О Порядке работы с обращениями граждан в министерстве
сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности
Краснодарского края»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан»
п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ министерства сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края от 22 августа 2013 г. № 186 «О Порядке работы с обращениями граждан в министерстве сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края» следующие изменения:

1) в пункте 6 слова «М.Н. Тимофеева» заменить словами «Сухомлинова В.В.»;
2) приложение изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделу делопроизводства и трудовых ресурсов АПК (Туровец О.Н.):

1) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru);

2) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте министерства сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) в 7-дневный срок после принятия настоящего приказа направить копию с указанием официального издания, в котором он опубликован, в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Краснодарскому краю.

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

Министр



Ф.И. Дереча

Приложение
к приказу министерства
сельского хозяйства
и перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края
от 27.06.2022 № 279

«Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
сельского хозяйства
и перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края
от 22 августа 2013 г. № 186
(в редакции приказа
министерства
сельского хозяйства
и перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края
от 27.06.2022 № 279)

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в министерстве
сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности
Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в министерстве сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия министерства сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края (далее – министерство) с администрацией Краснодарского края, с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти

Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением министерством обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 4) Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 5) Устав Краснодарского края;
- 6) Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;
- 7) постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 июня 2012 г. № 741 «О министерстве сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края»;
- 8) постановление главы администрации Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края»;
- 9) постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан».

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

Процедура рассмотрения обращений граждан завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение министерства:

Почтовый адрес: 350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д. 36.

Режим работы министерства:

понедельник – четверг с 9.00 до 18:00, перерыв с 13.00 до 13.50;

пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.40;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон/факс для приёма письменных обращений граждан:

8(861) 214-25-85; 8(861) 214-25-81.

Адрес электронной почты министерства: msh@krasnodar.ru.

Официальный сайт министерства: www.msh.krasnodar.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица министерства, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей о:

- 1) местонахождении и графике работы министерства;
- 2) справочных телефонах и почтовых адресах;
- 3) об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 4) адресе электронной почты министерства;
- 5) порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;
- 6) порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и чёткость её изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в министерстве осуществляется:

при непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в министерство, в приёмные министерства;

при размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется: непосредственно в отделе делопроизводства и трудовых ресурсов АПК министерства, в приёмных заместителей министра сельского, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путём размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы министерства согласно приложению 5 к Порядку работы с обращениями граждан в министерстве сельского

хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края (далее – Порядок) информация для размещения на официальном сайте министерства.

На входе в министерство в доступном для обозрения месте размещается информация о режиме работы министерства, графике личного приёма граждан руководством министерства, а также телефонный справочник руководителей и специалистов министерства, адрес электронной почты министерства.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо 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 структурного подразделения министерства, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- 1) наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 3) почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- 4) суть предложения, заявления, жалобы;
- 5) личную подпись заявителя;
- 6) дату написания.

Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе

приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения, по существу.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в министерство по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в министерстве до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, 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 непосредственный исполнитель, предоставляет «на доклад» министру сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края (далее – министр) или уполномоченному им должностному лицу служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днём окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет должностное лицо министерства, ответственное за организацию работы с обращениями граждан.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан – поступление в министерство письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт министерства msh@krasnodar.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3. Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде посредством государственной информационной системы Краснодарского края «Единая межведомственная система электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края» (далее – ЕМСЭД).

3.1.4. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нём непосредственному руководителю, руководитель – ответственному за охрану административного здания.

3.1.5. 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 (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью (приложение 2);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью (приложение 3).

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в отделе. 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 в составе трех человек.

3.1.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов

всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как входящая корреспонденция.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет - обращений), направляемых через официальный интернет-сайт министерства применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.10. Обращения с пометкой «лично» передаются лицу, которому оно адресовано и регистрируются после вскрытия им конверта.

3.1.11. Письменные обращения на имя заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, министра и его заместителей, доставленные в министерство автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются в отделе делопроизводства и трудовых ресурсов АПК.

По просьбе обратившегося заявителя, на копии или втором экземпляре письменного обращения, государственным гражданским служащим (далее – гражданский служащий), ответственным за прием документов, делается отметка с указанием даты приема письменного обращения заявителя, его регистрационный номер и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в министерство письменные обращения граждан регистрируются должностным лицом отдела делопроизводства и трудовых ресурсов АПК, ответственным за регистрацию обращений, в течение трех дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в нижней правой части листа или на ином свободном месте проставляется отметка о поступлении документа (в виде штампа или штрихового кода). Отметка о поступлении документа служит для подтверждения факта поступления документа в министерство и включает дату поступления и входящий регистрационный номер документа.

3.2.3. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учётную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие».

Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учёт производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В электронной учётной карточке ставится отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (например, коллектив ООО «Гулькевичский сахарный завод»).

3.2.4. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

3.2.5. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учётную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.6. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения (копия приложения подшивается к обращению).

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Гражданский служащий министерства, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, рассматривает поступившие обращения в день регистрации и передает документы на рассмотрение руководителю:

- о направлении обращения на исполнение в структурное подразделение министерства;

- о направлении обращения на рассмотрение, в котором могут определяться методы рассмотрения обращения (комиссионное, с выездом на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие);

- о направлении обращения в дополнение к ранее направленным по аналогичной тематике.

3.3.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение семи дней со дня регистрации гражданским служащим, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в ГУ МВД России по Краснодарскому краю и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.3.4. На обращение, поступившие от депутатов, направляются два уведомления о переадресации в адрес депутата и заявителя.

3.3.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней

со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.6. В министерстве непосредственные исполнители, по рассмотрению обращений граждан определяются министром или его заместителями.

Поручение министра должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым даётся поручение, сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись.

3.3.7. Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.8. В случае если согласно резолюции, поручение дано одновременно несколько должностным лицам ответственным исполнителем является структурное подразделение министерства, указанное в резолюции первым или обозначенным словом «свод». При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю, а при необходимости и ответ в администрацию Краснодарского края, направляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнитель, не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения, обязан предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение письменных обращений в равной степени несут все лица, указанные в резолюции.

Заявителю на одно его письменное обращение направляется только один ответ министерства.

3.3.9. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

3.3.10. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в 5-дневный срок возвращает его с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В служебной записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращениях вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя руководство министерства.

3.3.11. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит рассмотрению по существу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

1) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

2) в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы;

3) вносит предложение руководству министерства о встрече с заявителем для уточнения сути обращения, о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.2. При рассмотрении повторного обращения (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 истёк установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нём вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.3. Письма с просьбами о личном приёме руководителем министерства либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приёма граждан должностными лицами министерства, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.4. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

3.4.5. Письма 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 настоящим Порядком.

3.4.6. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения министерства, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью руководителя министерства или его заместителей.

В случае поступления в министерство или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражд-

данину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения 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.

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

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

3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

В случае поступления в министерство или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 3.5.18 пункта 3.5 настоящего Порядка на официальном сайте министерства данных министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения 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.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе руководителю на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и проект ответа могут быть возвращены исполнителям для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается министром или уполномоченным им лицом.

3.5.6. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое даётся промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нём.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путём личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются министром или его заместителями.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются заместителем главы администрации (губернатора) Краснодарского края, министром.

3.5.11. На коллективное обращение ответ даётся на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Петровой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Петровой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Петровой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ даётся на коллективное обращение.

3.5.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.13. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

3.5.14. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение на почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5.15. Министр или его заместители вправе оставить обращение без ответа по существу, поставленных в нём вопросов, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом, в случае если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица министерства, а также членов его семьи.

3.5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.17. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нём.

В случае если исполнителей несколько и один из них даёт промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство или должностному лицу, 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 части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.5.19. Ответ регистрируется и направляется заявителю не позднее одного рабочего дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приёма граждан в министерстве.

3.6.1. Личный прием граждан в министерстве начинается после обращения гражданина в приёмную министра или его заместителей.

3.6.2. Личный приём заявителя осуществляется министром, его заместителями по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.6.3. График личного приёма граждан в министерстве ежегодно утверждается министром и размещается на официальном сайте министерства.

3.6.4. Предварительная запись на приём осуществляется уполномоченными лицами в приёмных министра и его заместителей.

3.6.5. Личный приём граждан должностным лицом министерства осуществляется в кабинете, на двери которого имеется табличка, содержащая сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.6.6. Приём граждан осуществляется в порядке очереди.

3.6.7. К личным приёмам (в том числе выездным) специалисты готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, при необходимости приглашают для участия в приёмах руководителей структурных подразделений министерства и непосредственно принимают участие в приёмах.

3.6.8. По окончании приёма должностное лицо, ведущее приём доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

3.6.9. На каждого заявителя, принятого руководством министерства оформляется карточка личного приёма по форме согласно приложения 4 к Порядку карточка личного приема № _____ ЛП.

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

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

3.6.12. В ходе личного приёма гражданин излагает суть вопроса, с которым он обратился. Министр или его заместитель, осуществляющим прием, принимает решение по поставленному вопросу, либо направлении поручения по рассмотрению обращения в уполномоченный орган.

3.6.13. Во время приёма заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведётся в соответствии с пунктами 3.1 – 3.5 настоящего Порядка.

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

3.6.15. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий его личность.

3.7. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.

3.7.1. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в управлении по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

3.7.2. Обращения поступившие, непосредственно в министерство, вместе с материалами по их рассмотрению, хранятся в архиве министерства.

3.7.3. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.7.4. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- 1) информация о результатах рассмотрения обращения;
- 2) материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- 3) копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- 4) поручение по рассмотрению обращения;
- 5) письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

3.7.5. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.7.6. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – пять лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- 1) постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- 3) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- 4) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- 5) снятие обращений с контроля.

4.3. Решение о постановке обращения на контроль в министерстве принимается министром.

4.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение.

Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе министерства, подготовки материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль, осуществляется уполномоченным гражданским служащим министерства, в соответствии с должностным регламентом.

4.6. Обращения, поступившие в министерство из федеральных органов государственной власти, от сенаторов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.7. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прилагаются оригинал обращения, копия ответа заявителю, информация соисполнителей и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, сенаторами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в управление по работе с обращениями с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.9. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В отделе делопроизводства и трудовых ресурсов АПК хранятся их копии.

4.10. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

4.11. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями гражданского служащего, работающего с обращением.

Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.12. Гражданские служащие, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.13. При уходе в отпуск или освобождении от замещаемой должности, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении, обращения граждан непосредственному руководителю структурного подразделения.

4.14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя министра и его заместителей осуществляет уполномоченный гражданский служащий министерства в соответствии с должностным регламентом.

Приложение 1
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве сельского
хозяйства
и перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края

ФОРМА

АКТ № _____

**об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от «____» _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(Ф.И.О. и должности лиц, составивших акт)

Составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство сельского хозяйства и перерабатывающей
(число, месяц, год)промышленности Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомле-
нием за № _____ от гражданина _____, проживающего по ад-
ресу: _____.При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письмен-
ного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) (Ф.И.О.)_____
(подпись, дата) (Ф.И.О.)_____
(подпись, дата) (Ф.И.О.)

Приложение 2
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве
сельского хозяйства
и перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края

ФОРМА

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью

от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(Ф.И.О. и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство сельского хозяйства и перерабатывающей
(число, месяц, год)

промышленности Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомле-
нием за № _____ от гражданина _____, проживающего по ад-
ресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата) (Ф.И.О.)

_____ (подпись, дата) (Ф.И.О.)

_____ (подпись, дата) (Ф.И.О.)

Приложение 3
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве сельского
хозяйства
и перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края

ФОРМА

АКТ № _____

**о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(Ф.И.О. и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год) в министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) (Ф.И.О.)_____
(подпись, дата) (Ф.И.О.)_____
(подпись, дата) (Ф.И.О.)Приложение 4
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве сельского
хозяйства
и перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края

ФОРМА**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 _____

Приложение 5
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве сельского
хозяйства
и перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края

ИНФОРМАЦИЯ
для размещения на официальном сайте министерства

Почтовый адрес министерства сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края:

350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д.36.

Режим работы министерства сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края:

понедельник – четверг с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 13.50;

пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.40;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон/факс для приёма письменных обращений граждан:
8(861) 214-25-85; 8(861) 214-25-81.

Адрес электронной почты министерства: msh@krasnodar.ru.

Официальный сайт министерства: www.msh.krasnodar.ru.».

Начальник отдела
делопроизводства
и трудовых ресурсов АПК
министерства сельского
хозяйства и перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края



О.Н. Туровец