



**ДЕПАРТАМЕНТ ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 04.07.2022

№ 199

г. Краснодар

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан в департаменте инвестиций и развития малого
и среднего предпринимательства 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», 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. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края (далее – Инструкция).

2. Возложить ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, поступивших в департамент, на начальников отделов департамента и отделов в управлениях департамента.

3. Возложить контроль за соблюдением Инструкции, за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан на начальника отдела по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства департамента Урмакер С.И.

4. Уполномочить ведущего консультанта отдела по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства департамента Шепенину Анну Васильевну на прием и обработку обращений граждан, поступающих в департамент, а также текущий контроль за соблюдением сроков их рассмотрения.

5. Признать утратившими силу приказы департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края:

1) от 20 февраля 2018 г. № 24 «О Порядке работы с обращениями граждан в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края»;

2) от 10 апреля 2019 г. № 41 «О внесении изменения в приказ департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края от 20 февраля 2018 г. № 24 «О Порядке работы с обращениями граждан в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края»;

3) от 19 марта 2020 г. № 40 «О внесении изменения в приказ департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края от 20 февраля 2018 г. № 24 «О Порядке работы с обращениями граждан в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края»;

4) от 4 февраля 2021 г. № 26 «О внесении изменений в приказ департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края от 20 февраля 2018 г. № 24 «О Порядке работы с обращениями граждан в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края»;

5) от 12 апреля 2021 г. № 98 «О внесении изменений в некоторые правовые акты департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края»;

6) от 29 июня 2021 г. № 192 «О внесении изменений в приказ департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края от 20 февраля 2018 г. № 24 «О Порядке работы с обращениями граждан в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края»;

7) от 6 октября 2021 г. № 266 «О внесении изменений в некоторые правовые акты департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края».

6. Отделу по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства департамента (Урмакер С.И.) обеспечить:

1) 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) размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

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

Руководитель департамента



В.Ю. Воробьев

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента инвестиций
и развития малого и среднего
предпринимательства Краснодарского края
от 04.07.2022 № 199

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в адрес департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края (далее – департамент), первого заместителя руководителя департамента и заместителей руководителя департамента (далее соответственно – первый заместитель руководителя департамента и заместитель руководителя департамента, обращения граждан).

1.2. 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).

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Основанием для начала организации рассмотрения письменных обращений граждан является поступление в департамент письменного обращения (в том числе в электронной форме).

2.1.2. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить почтовым отправлением по

адресу: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, 35, либо 350000 г. Краснодар, ул. Красная, 57, телеграфу, факсом, на электронную почту департамента (investkuban@krasnodar.ru), путем заполнения гражданином соответствующей формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.dirmsp.krasnodar.ru) (далее – официальный сайт департамента), принято в ходе личного приема руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента, заместителей руководителя департамента.

2.1.3. Письменные обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью.

2.1.4. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта государственный гражданский служащий отдела по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства департамента, уполномоченный приказом департамента на прием и обработку обращений граждан (далее – уполномоченный государственный гражданский служащий), проверяет его на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) уполномоченный государственный гражданский служащий незамедлительно сообщает об этом отправлении непосредственному руководителю для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

2.1.5. 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, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя руководителя департамента, первого заместителя руководителя и заместителей руководителя департамента (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 государственных гражданских служащих департамента в составе трех человек, персональный состав комиссии утверждается приказом департамента.

2.1.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

Документы по обращениям граждан хранятся уполномоченным государственным гражданским служащим в соответствии с номенклатурой дел департамента.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.7. 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 не регистрируются в качестве обращений граждан, а передаются руководителю департамента для наложения резолюции.

2.1.8. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке уполномоченным государственным гражданским служащим, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа (интернет – обращений), направляемых через официальный сайт департамента, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее – СЭД).

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступившие на имя руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента и заместителей руководителя департамента регистрируются уполномоченным государственным гражданским служащим.

2.2.2. Все поступающие в департамент письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются уполномоченным государственным гражданским служащим в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя департамента, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в департаменте не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

Государственный гражданский служащий, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в департаменте, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся номер, содержащий соответствующие реквизиты документа (дата, номер регистрации).

2.2.5. В электронную учетную карточку обращений граждан в СЭД «Обращения граждан» (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

- дата регистрации;

- регистрационный номер;

- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. 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;

- тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат

Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится 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 («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

2.2.7. 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.).

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без фамилии».

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом департамента заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в департамент по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в департаменте.

2.3.2. Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в департаменте.

2.3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель департамента либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем обязательно уведомляется заявитель.

2.3.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю департамента либо уполномоченному им лицу представляется служебная записка, подписанная руководителем структурного подразделения департамента, в котором обращение находится на рассмотрении, и согласованная с первым заместителем руководителя департамента или заместителем руководителя департамента, координирующим деятельность соответствующего структурного подразделения, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

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

2.3.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение в структурное подразделение департамента принимается руководителем департамента исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано. На

основании принятого решения руководителем департамента дается поручение должностным лицам департамента.

2.4.2. Поручение руководителя департамента должно содержать: фамилии и инициалы исполнителей, которым дается поручение, сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя департамента.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.4.3. 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 обращении вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня его регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю и в копии – 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. Уведомление о переадресации обращения подписывается руководителем департамента, либо первым заместителем руководителя департамента или заместителями руководителя департамента в соответствии с приказом о распределении полномочий по подписанию документов департамента.

2.4.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Уведомления о переадресации обращений подписываются руководителем департамента, либо первым заместителем руководителя департамента или заместителями руководителя департамента, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств СЭД.

2.4.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю или исполнителю, напротив фамилии которого указано слово «свод».

2.4.7. 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 ответственным исполнителем сообщается гражданину, направившему обращение.

2.4.8. Запрещается направлять обращение (жалобу) на рассмотрение государственному гражданскому служащему департамента, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.9. В случае если обращение направлено в структурное подразделение департамента не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его с мотивированной служебной запиской, подписанной начальником структурного подразделения, на имя руководителя департамента. В записке указывается структурное подразделение департамента или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя лиц, указанных в абзаце первом настоящего подпункта.

2.4.10. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на типографских бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

2.4.11. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.12. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, государственными гражданскими служащими департамента автоматически с использованием технических возможностей СЭД.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Обращения рассматриваются в структурных подразделениях департамента.

2.5.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, фамилия которого отмечена в поручении пометкой «свод» (далее – ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, а при необходимости – и информация о результатах рассмотрения обращения главе администрации (губернатору) Краснодарского края или его заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки «свод» ответственным исполнителем является лицо, фамилия которого указана в поручении первой.

Юридическая служба департамента при указании в резолюции руководителя департамента в качестве соисполнителя участвует в согласовании проектов ответов на обращения, заявления, жалобы граждан (далее – обращение), поступивших в департамент, в порядке, установленном Регламентом департамента.

2.5.3. 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.

2.5.4. Обращение с просьбой о личном приеме руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента или заместителями руководителя департамента рассматривается по существу поднимаемых автором проблем. Если в обращении не указана проблема, то заявитель информируется о порядке организации личного приема граждан руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента или заместителями руководителя департамента, а обращение оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.5. Обращения с пометкой «лично» рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Порядком.

2.5.6. 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.

2.5.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который заявителю департаментом 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 первый заместитель руководителя департамента или заместитель руководителя департамента, давший поручение о рассмотрении обращения, на основании уведомления начальника структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу с

информированием об этом заявителя (приложение 5 к настоящей Инструкции).

2.5.8. В случае поступления в департамент письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте департамента в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона 59-ФЗ, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта департамента, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, ответственный исполнитель направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

При поступлении в департамент просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, департамент информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное 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);

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;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

2.6.2. Текст ответа должен излагаться ясно и понятно, последовательно, 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.

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

2.6.4. При коллективном обращении ответ дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу заявителя, который указан первым. При наличии в коллективном обращении только одного адреса ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. 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.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.

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 разъяснения

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).

2.6.7. Руководитель департамента или первый заместитель руководителя департамента, заместитель руководителя департамента при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица департамента, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.8. Ответ должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения, 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.

2.6.9. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.6.10. Ответы заявителям подписываются руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента, заместителями руководителя департамента в соответствии с приказом о распределении полномочий по подписанию документов департамента.

Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в департамент, готовится соответствующими структурными подразделениями департамента и подписывается главой администрации (губернатором) Краснодарского края либо первым заместителем и заместителями.

Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная структурными подразделениями департамента, подписывается уполномоченными должностными лицами и направляется с сопроводительным письмом департамента.

При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, 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.

2.6.11. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в управлении контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края.

2.6.12. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения руководитель департамента или первый заместитель руководителя департамента, заместитель руководителя департамента, направивший обращение на рассмотрение исполнителю, дает поручение уполномоченному государственному гражданскому служащему списать материалы «в дело». В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

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

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

2.6.13. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

3. Организация личного приема граждан в департаменте

3.1. Основанием для начала процедуры является обращение гражданина о личном приеме в департамент.

Запись на прием ведется уполномоченным государственным гражданским служащим по телефону 8 (861) 251-74-34.

Прием граждан в режиме видео-конференц-связи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного

узла (далее – ССТУ) осуществляется еженедельно по пятницам с 10.00 до 13.00.

Информация о месте приема граждан в департаменте, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Регистрация обращений осуществляется в журнале учета приема граждан в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края по личным вопросам (далее – журнал учета), составленном по форме согласно приложению 6 к настоящей Инструкции. Журнал учета должен быть прошит и пронумерован.

3.2. Прием граждан в департаменте осуществляется должностными лицами департамента в соответствии с графиком приема граждан должностными лицами департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края (приложение 7). График приема граждан размещается на информационном стенде в холле второго этажа здания по адресу: г. Краснодар, ул. Красная, 57, и на официальном сайте департамента.

3.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по ранее составленному списку. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.5. Фамилия, имя, отчество гражданина, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся уполномоченным гражданским служащим в карточку личного приема (приложение 8).

3.6. Руководитель департамента, первый заместитель руководителя департамента или заместители руководителя департамента, ведущие личный прием, обязаны дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен государственный гражданский служащий соответствующего структурного подразделения департамента.

3.7. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и дальнейшему рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

3.9. К личным приемам (в том числе, выездным) руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента и заместителей руководителя департамента государственные гражданские служащие структурных подразделений департамента, в компетенции которых

находится рассмотрение вопросов, затронутых заявителем, готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений.

3.10. Карточки личного приема и материалы к ним передаются уполномоченным государственным гражданским служащим руководителю департамента, первому заместителю или заместителям руководителя департамента, ведущим личный прием, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.11. По окончании приема руководитель департамента, первый заместитель руководителя департамента или заместители руководителя департамента, ведущие личный прием, доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.12. 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 запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

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

Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в приемной департамента возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в приемной департамента, а также государственного гражданского служащего департамента, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.14. Руководитель департамента, первый заместитель руководителя департамента или заместители руководителя департамента при необходимости принимают участие в выездных приемах граждан в муниципальных образованиях Краснодарского края в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации (губернатором) Краснодарского края или его заместителями.

3.15. Результатом личного приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента или заместителями руководителя департамента, осуществляющими личный прием, решения по поставленному вопросу.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за соблюдением настоящей Инструкции, своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником отдела по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства департамента.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан осуществляется начальником отдела по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства департамента и включает:

 постановку поручений по исполнению обращений на контроль в СЭД «Обращения граждан»;

 подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

 снятие обращений с контроля.

Текущий контроль осуществляется уполномоченным государственным гражданским служащим путем проведения проверок соблюдения государственным гражданским служащим департамента сроков рассмотрения обращений, поступивших в департамент.

4.3. Решение о постановке обращения на контроль принимается руководителем департамента или первым заместителем, заместителями руководителя департамента.

4.4. На контроль ставятся обращения граждан, 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 департамента, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.5. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «особый контроль».

4.6. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата

регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы.

4.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, сенаторами Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью должностного лица, давшего поручение по рассмотрению, либо лица, временно исполняющего его обязанности, и передаются в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.8. Ответственность за своевременное, достоверное и полное рассмотрение обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов несут исполнители и начальники отделов департамента и отделов в управлениях департамента, в чью компетенцию входят поставленные в обращении вопросы, в соответствии с законодательством.

4.9. Гражданские служащие департамента, рассматривающие обращения, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и приложенных к ним документов.

4.10. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения непосредственному руководителю.

4.11. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению их обращений, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к государственным гражданским служащим департамента, рассматривающим обращения.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Уполномоченный государственный гражданский служащий осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы департамента, справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта департамента, адресе электронной почты департамента; о порядке получения информации по вопросам организации

рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность.

5.2. Местонахождение департамента:

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

Адрес фактического местонахождения: 350000, г. Краснодар, ул. Краснодар, 57.

Режим работы: понедельник – четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:40 до 17:00, накануне нерабочих праздничных дней – с 9:00 до 13:00 и с 13:30 до 16:34.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон приемной департамента: 8 (861) 251-73-10.

Телефон/факс для приема письменных обращений: 8 (861) 251-75-91.

Запись на прием ведется уполномоченным государственным гражданским служащим по телефону 8(861) 251-74-34.

Телефон по антикоррупционному просвещению граждан:

8 (861) 251-75-44 (понедельник – четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:40 до 17:00, за исключением нерабочих праздничных дней).

Адрес электронной почты департамента: investkuban@krasnodar.ru.

Официальный сайт департамента: www.dirmsp.krasnodar.ru.

5.3. Информирование граждан в департаменте осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью;

размещении информационных материалов на официальном сайте департамента.

В холле второго этажа здания по адресу: г. Краснодар, ул. Красная, 57, в доступном для обозрения месте размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы департамента.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения уполномоченный государственный гражданский служащий 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 гражданский служащий департамента называет наименование структурного подразделения департамента, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности департамента; образец заполнения обращения; телефоны и график работы департамента, почтовый адрес департамента, адрес электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, государственных гражданских служащих департамента; график приема граждан руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента, заместителями руководителя департамента, ведущими прием граждан.

Начальник отдела по вопросам
государственной службы, кадров
и делопроизводства департамента



С.И. Урмаев

Приложение 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте
инвестиций и развития малого и среднего
предпринимательства 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: _____ В
(число, месяц, год)
департамент инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства
Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
фамилия, имя, отчество (при наличии)
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 (двух) экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)

Начальник отдела по вопросам
государственной службы, кадров
и делопроизводства департамента



С.И. Урмакер

Приложение 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте
инвестиций и развития малого и среднего
предпринимательства 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: _____
(число, месяц, год)

в департамент инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства
Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
фамилия, имя, отчество (при наличии)
проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 (двух) экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)

Начальник отдела по вопросам
государственной службы, кадров
и делопроизводства департамента



С.И. Урмакер

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте инвестиций и
развития малого и среднего
предпринимательства
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: _____
(число, месяц, год)

в департамент инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства
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 (двух) экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)

Начальник отдела по вопросам
государственной службы, кадров
и делопроизводства департамента



С.И. Урмакер

Приложение 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте
инвестиций и развития малого и среднего
предпринимательства 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: _____
(число, месяц, год)

в департамент инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства
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 (двух) экземплярах.

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

(инициалы, фамилия)
(инициалы, фамилия)
(инициалы, фамилия)

Начальник отдела по вопросам
государственной службы, кадров
и делопроизводства департамента



С.И. Урмакер

Приложение 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте
инвестиций и развития малого и среднего
предпринимательства Краснодарского края

Руководителю (первому заместителю
руководителя департамента,
заместителю руководителя департамента)
департамента инвестиций и развития
малого и среднего предпринимательства
Краснодарского края (инициалы, фамилия)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г.
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации» прошу разрешения прекратить переписку с _____

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

- 1) _____
(дата, номер)
- 2) _____
(дата, номер)
- 3) _____
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Начальник отдела по вопросам
государственной службы, кадров
и делопроизводства департамента



С.И. Урмакер

Приложение 6
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте
инвестиций и развития малого и среднего
предпринимательства Краснодарского края

ЖУРНАЛ
учета приема граждан в департаменте инвестиций
и развития малого и среднего предпринимательства
Краснодарского края по личным вопросам

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. и должность принимающего должностного лица департамента	Принятые меры
1	2	3	4	5	6	7

Начальник отдела по вопросам
государственной службы, кадров
и делопроизводства департамента



С.И. Урмаев

Приложение 7
к инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте
инвестиций и развития малого и среднего
предпринимательства Краснодарского края

ГРАФИК
приема должностными лицами департамента инвестиций и
развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края

Занимаемая должность	Ф.И.О. ведущего прием	Дни приема	Время приема
Руководитель департамента	Воробьев Василий Юрьевич	1-й понедельник месяца	с 14.00 до 17.00, ул. Красная, 57 каб. 21
Первый заместитель руководителя департамента	Шишмарева Анастасия Анатольевна	среда еженедельно	с 14.00 до 17.00 ул. Красная, 57 каб. 39
Заместитель руководителя департамента	Арзамазов Кирилл Вадимович	среда еженедельно	с 14.00 до 17.00 ул. Красная, 57 каб. 22
Заместитель руководителя департамента	Гончарова Татьяна Юрьевна	четверг еженедельно	с 14.00 до 17.00 ул. Красная, 57 каб. 24

Начальник отдела по вопросам
государственной службы, кадров
и делопроизводства департамента



С.И. Урмакер

Приложение 8
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте
инвестиций и развития малого и среднего
предпринимательства Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 20__ г.

Ф.И.О. посетителя

Адрес, телефон

Дата приема

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция

Срок исполнения

Автор резолюции

(подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____ (подпись)

Начальник отдела по вопросам
государственной службы, кадров
и делопроизводства департамента



С.И. Урмакер