



**МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 16.09.2022

г. Краснодар

№ 1463

**Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в министерстве
природных ресурсов 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», в целях установления в министерстве природных ресурсов Краснодарского края (далее – министерство) единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства природных ресурсов Краснодарского края от 16 апреля 2014 г. № 510 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края»;

2) приказ министерства природных ресурсов Краснодарского края от 18 апреля 2014 г. № 538 «О дополнительных мерах по усилению контроля за законностью и обоснованностью рассмотрения обращений граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края»;

3) приказ министерства природных ресурсов Краснодарского края от 15 апреля 2015 г. № 550 «О внесении изменения в приказ министерства природных ресурсов Краснодарского края от 16 апреля 2014 г. № 510 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края»;

4) приказ министерства природных ресурсов Краснодарского края от 2 декабря 2015 г. № 1912 «О внесении изменений в приказ министерства природных ресурсов Краснодарского края от 16 апреля 2014 г. № 510 «Об

родных ресурсов Краснодарского края от 16 апреля 2014 г. № 510 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края».

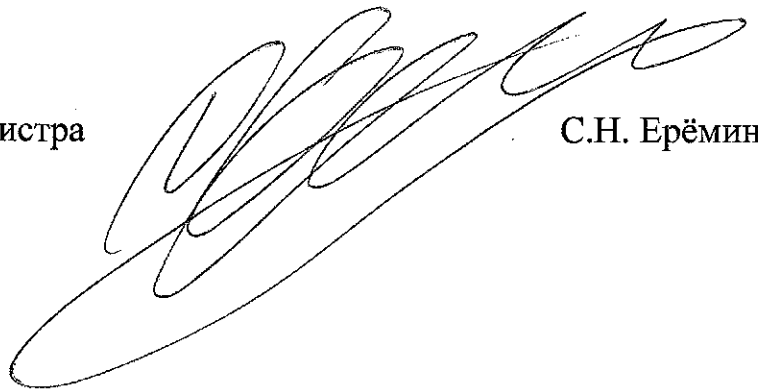
3. Руководителям структурных подразделений министерства обеспечить соблюдение требований Инструкции.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра природных ресурсов Краснодарского края Каинова А.С.

5. Отделу экологического просвещения (Ананко Ю.О.) 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).

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

Исполняющий обязанности министра



С.Н. Ерёмин

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом министерства природных
ресурсов Краснодарского края
от 16.09.2022 № 1403

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в министерстве природных ресурсов
Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края (далее – Инструкция) устанавливает единые 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 министерства природных ресурсов Краснодарского края (далее, соответственно – обращения граждан, министерство).

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 рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350020, г. Краснодар, ул. Северная, 275/1, лит. «Ж»;

передано лично в министерство непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы мобильной приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края (по вопросам в компетенции министерства);

принято в ходе личных приемов министра природных ресурсов Красно-

дарского края (далее – министр), первого заместителя министра, заместителей министра.

Обращение в форме электронного документа направляется:

путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства в сети «Интернет» (<https://mpr.krasnodar.ru/>);

на официальный адрес электронной почты министерства: mprrk@krasnodar.ru.

2.1.2. Письменные обращения, направленные в адрес министерства, обращения граждан, поступающие в министерство из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в отдел организационной работы, делопроизводства и материального обеспечения министерства финансово-экономического управления (далее – канцелярия министерства) фельдъегерской связью, передаются под роспись лицам, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции в министерстве в день поступления.

2.1.3. Письменные обращения, поступающие в министерство, доставленные в канцелярию министерства почтовой связью передаются работникам, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции. Обработка и регистрация таких обращений производится в течение трех дней с момента поступления в министерство.

2.1.4. Работник канцелярии министерства, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административных зданий министерства.

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 в адрес министерства (приложение 1 к Инструкции);

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 к Инструкции);

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 к Инструкции);

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 к Инструкции). 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 канцелярии министерства. При этом заявитель уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников канцелярии министерства в составе трех человек.

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.

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

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником канцелярии министерства, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения в адрес министерства, доставленные в министерство лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником канцелярии министерства. На копии обращения проставляется входящий номер документа и дата поступления обращения в канцелярию министерства.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в единую межведомственную систему электронного документооборота Краснодарского края (далее – ЕМСЭД КК).

В случае направления обращений в адрес министерства на официальный электронный адрес министерства они поступают работнику канцелярии министерства, в должностные обязанности которого входит прием такой корреспонденции. Поступившие обращения передаются для дальнейшей обработки ответственному сотруднику канцелярии министерства.

2.1.10. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в канцелярии министерства в ЕМСЭД КК.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в адрес министерства, а также обращения граждан, поступающие в министерство из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в группе документов «Письменные обращения министерства» ЕМСЭД КК в канцелярии министерства.

2.2.2. Все поступающие в министерство письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в канцелярии министерства в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решения должностных лиц министерства в части предоставления государственной услуги, подлежащих регистрации в канцелярии министерства не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Государственный гражданский служащий, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в канцелярии министерства, фиксирует момент поступления письменных обращений в ЕМСЭД КК в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в ЕМСЭД КК автоматически.

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

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа (министерство), зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В электронную учетную карточку ЕМСЭД КК (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, запрос);

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;

тема обращения;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

сведения о предыдущих обращениях автора (связки);

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

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

2.2.7. 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 №...»).

2.2.8. 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.»).

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным входящим номером министерства заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления министр или лицо, его замещающее вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.6. В случае если министерством запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работник канцелярии министерства, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения направляет его для вынесения резолюции министру или лицу, его замещающему, для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения министр или лицо, его замещающее, определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию министерства, направляется за подписью министра или его заместителей, в пределах установленной компетенции.

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

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

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

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в министерство и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и главе администрации (губернатора) Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются министром или его заместителями, в пределах установленной компетенции.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых 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 суде.

2.4.10. В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица министерства жалоба направляется министру или лицу, его замещающему, для рассмотрения.

2.4.11. В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не министром, жалоба может быть направлена

министру или лицу, его замещающему, для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.12. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции государственными гражданскими служащими Краснодарского края, замещающими должности государственной гражданской службы в министерстве; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед министерством, направляются по решению министра или лица, его замещающего, в структурное подразделение министерства для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействия) государственных гражданских служащих Краснодарского края, замещающих должности государственной гражданской службы в министерстве при предоставлении государственных услуг регистрируются и рассматриваются в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 г. № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, многофункционального центра, работников многофункционального центра».

2.4.14. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, а другим исполнителям направляются копии обращения.

2.4.15. Обращения с вынесенными резолюциями министра или его заместителей, в пределах установленной компетенции, вносятся в базу данных ЕМСЭД КК и направляются в электронном виде и на бумажном носителе исполнителям в структурных подразделениях министерства.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях министерства непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются их руководителями в пределах установленной компетенции. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, порядок и срок исполнения, подпись.

2.5.2. 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 обращении (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.

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

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений, анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

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

2.5.5. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично» рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

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 поступления в министерство письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителям, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится

вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.5.10. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.11. При поступлении в министерство 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 сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.12. При поступлении в министерство просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, министерство 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.

2.5.13. Заявитель вправе представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

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 на письменное обращение 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 да-

ты регистрации, а также регистрационный номер и дата регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

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

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращения, с указанием их регистрационных номеров и дат регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в министерстве.

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

2.6.7. 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 министерства 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).

2.6.8. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.6.9. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.10. Ответы заявителям подписываются министром или его заместителями, в пределах установленной компетенции.

2.6.11. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов

государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота, через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП «Главный центр специальной связи» или по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.12. Проекты ответов 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 министерство, готовятся соответствующими структурными подразделениями министерства и подписывается главой администрации (губернатором) Краснодарского края либо первым заместителем главы администрации (губернатора) Краснодарского края или заместителем главы администрации (губернатора) Краснодарского края.

2.6.13. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная по поручению администрации Краснодарского края соответствующим структурным подразделением министерства подписывается уполномоченным должностным лицом (в администрации Краснодарского края – замещающим должность высшей группы должностей) и направляется с сопроводительным письмом управления, подписанным начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края (далее – управление), заместителем начальника управления.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края или заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края передаются для отправки в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края с учетом пункта 7.5.13 Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1.

2.6.15. Ответы заявителям подписываемые министром или его заместителями, в пределах установленной компетенции, требующие отправки на бумажном носителе, передаются для отправки в канцелярию министерства с учетом пункта 2.8 Порядка регистрации поступающих документов и контроля за исполнением служебных документов в министерстве природных ресурсов Краснодарского края, утвержденного приказом министерства от 21 августа 2015 г. № 1377.

2.6.16. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется от-

вет в форме электронного образа документа.

2.6.17. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в управлении контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края.

2.6.18. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает 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 подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное) на хранение в структурном подразделении министерства.

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

2.6.20. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти, должностными лицами министерства, которым поручено их рассмотрение, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»);

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.21. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов первым заместителем министра или заместителем министра, курирующим структурное подразделение министерства, которому поручено его рассмотрение, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными должностными лицами министерства выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.22. Решение о сроках устранения нарушений принимается министром или лицом, его замещающим, по предложениям первого заместителя министра или заместителя министра, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Организация личных приемов граждан в министерстве

3.1. Личный прием граждан в министерстве осуществляется по адресу: г. Краснодар, ул. Северная, 275/1, лит. «Ж» министром, первым заместителем министра, заместителями министра по вопросам, отнесенным к их ведению. Прием граждан ведется в соответствии с графиком (приложение 5 к Инструкции), который размещается на официальном сайте министерства в сети «Интернет» (<https://mpr.krasnodar.ru/>).

3.2. Прием граждан, проводимый министром, первым заместителем министра, заместителями министра, сопровождают государственные гражданские служащие в соответствии с приказом министерства «О назначении ответственных за организацию работы с обращениями граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края» от 17 ноября 2016 г. № 1757.

3.3. Уточненные дата и время личного приема, проводимого министром, первым заместителем министра, заместителями министра, список граждан на личный прием, а также участники приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов, устанавливаются по согласованию с руководителем, проводящим прием.

3.4. Подготовка личных приемов граждан, проводимых министром, первым заместителем министра, заместителями министра, осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которому он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и ин-

формацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.5. В случае, если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к министру, находится в компетенции первого заместителя министра, заместителей министра, им может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.6. Заявителю может быть отказано в личном приеме министром, первым заместителем министра и заместителями министра в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

3.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.8. Личный прием министром, первым заместителем министра, заместителями министра ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.9. Личный прием министром, первым заместителем министра, заместителями министра проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.10. Личный прием граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра с участием руководителей структурных подразделений министерства и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.11. Карточки личного приема министром, первым заместителем министра, заместителями министра оформляются работниками, сопровождающими проведение приема граждан в министерстве в день проведения приема (приложение 6 к Инструкции).

3.12. Если поднимаемые в ходе приема вопросы не входят в компетенцию министерства, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема министром, первым за-

местителем министра или заместителем министра возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.15. Поручения и (или) рекомендации министра, первого заместителя министра, заместителей министра, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.16. По окончании личного приема министр, первый заместитель министра или заместитель министра доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда получен ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.18. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.19. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в группе документов «Личный прием министерства» ЕМСЭД КК (далее – электронная учетная карточка личного приема) работником канцелярии министерства в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.20. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина группы документов «Личный прием министерства» ЕМСЭД КК (далее – электронная учетная карточка приема). В электронную учетную карточку приема вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- номер телефона (при наличии);
- форма обращения (из приемной министра или первого заместителя министра, или заместителя министра);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
- содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения, согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение, иное).

3.21. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в кар-

точке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.22. Зарегистрированные карточки личного приема, после наложения резолюции должностного лица министерства, на следующий день после регистрации направляются ответственным работником канцелярии министерства исполнителям с использованием ЕМСЭД КК. Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в канцелярии министерства в течение пяти лет со дня регистрации.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан в министерстве

4.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в министерстве осуществляется в соответствии с Порядком регистрации поступающих документов и контроля за исполнением служебных документов в министерстве природных ресурсов Краснодарского края, утвержденным приказом министерства от 21 августа 2015 г. № 1377. Исполнители несут персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за их рассмотрение, документов и материалов о результатах рассмотрения.

4.3. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем главы администрации (губернатора) Краснодарского края и заместителями главы администрации (губернатора) Краснодарского края, обращение ставится на «особый контроль». Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем главы администрации (губернатора) Краснодарского края и заместителями главы администрации (губернатора) Краснодарского края, начальником управления.

4.4. В министерстве решение о постановке обращений на контроль принимается министром или лицом его замещающим.

4.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений министерства, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Со-

брания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, Администрации Краснодарского края ставятся на «особый контроль» в соответствии со сроками, определенными указанными выше поручениями.

4.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью ЕМСЭД КК.

4.8. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан в министерстве включает их постановку на контроль в ЕМСЭД КК, текущий контроль за ходом рассмотрения обращений, снятие обращений с контроля.

4.10. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений в министерстве, поставленных на контроль в администрации Краснодарского края, подлежат представлению в управление в течение 5 дней со дня исполнения.

4.11. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

4.12. Граждане вправе направлять в министерство предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Государственные гражданские служащие, в соответствии с приказом министерства «О назначении ответственных за организацию работы с обращениями граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края» от 17 ноября 2016 г. № 1757, осу-

ществляют информирование заявителей о графике работы министерства; о справочных телефонах и почтовом адресе министерства; об адресе официального сайта министерства в сети «Интернет», адресе электронной почты министерства; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

Местонахождение министерства:

почтовый адрес: 350020, г. Краснодар, ул. Северная, 275/1, лит. «Ж».

Прием граждан в министерстве осуществляется в соответствии с графиком (приложение 5 к Инструкции). Телефон министерства, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы министерства: +7(861)293-78-08.

Официальный сайт министерства (<https://mpr.krasnodar.ru/>) в сети «Интернет».

Официальный адрес электронной почты министерства в сети «Интернет»: mprkk@krasnodar.ru.

5.2. Информирование граждан в министерстве осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в министерство;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте министерства.

На входе в министерство в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы министерства.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, в ответах на телефонные звонки и устные обращения работник канцелярии министерства подробно, в вежливой (корректной) форме сообщает входящий номер зарегистрированного обращения, дату регистрации, а также телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок работник канцелярии министерства называет наименование органа исполнительной власти, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.3. На информационном стенде в министерстве размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты министерства; графики приема граждан должностными лицами министерства и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

6. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан в министерстве

6.1. Целью подготовки управлением статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, в том числе министерства, по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Государственный гражданский служащий, в соответствии с приказом министерства «О назначении ответственных за организацию работы с обращениями граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края» от 17 ноября 2016 г. № 1757:

заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

предоставляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление.

При подготовке указанных сведений министерством осуществляется:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) министерства и его должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Начальник отдела организационной
работы, делопроизводства и материального
обеспечения министерства финансово-
экономического управления



М.А. Киндиренко

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве природных
ресурсов 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 министерство природных ресурсов Краснодарского края
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____.
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Начальник отдела организационной
работы, делопроизводства и материального
обеспечения министерства финансово-
экономического управления



М.А. Киндиренко

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве природных
ресурсов 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:

_____ в министерство природных ресурсов Краснодарского края
(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Начальник отдела организационной
работы, делопроизводства и материального
обеспечения министерства финансово-
экономического управления



М.А. Киндиренко

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве природных
ресурсов 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:

_____ в министерство природных ресурсов Краснодарского
(число, месяц, год)

края поступило обращение гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

Начальник отдела организационной
работы, делопроизводства и материального
обеспечения министерства финансово-
экономического управления



М.А. Киндиренко

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве природных
ресурсов 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:
_____ в министерство природных ресурсов Краснодарского края
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:
(фамилия, инициалы)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____;
(номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в _____;
(наименование органа местного самоуправления)
оставлены на хранении до востребования _____.
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Начальник отдела организационной
работы, делопроизводства и материального
обеспечения министерства финансово-
экономического управления



М.А. Киндиренко

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве природных
ресурсов Краснодарского края

ГРАФИК
приема граждан должностными лицами министерства
природных ресурсов Краснодарского края

Занимаемая должность	Ф.И.О. лица, ведущего прием	Дата приема	Время приема	Адрес
1	2	3	4	5
Исполняющий обязанности министра природных ресурсов Краснодарского края	Ерёмин Сергей Николаевич	первый понедельник месяца	09.00 – 15.00	ул. Северная, 275/1 каб. № 602
Первый заместитель министра природных ресурсов Краснодарского края	Каинов Александр Сергеевич	каждый понедельник месяца	15.00 – 18.00	ул. Северная, 275/1 каб. № 514
Заместитель министра природных ресурсов Краснодарского края	Соленов Олег Витальевич	третий понедельник месяца	15.00 – 18.00	ул. Северная, 275/1 каб. № 402
Заместитель министра природных ресурсов Краснодарского края	Колосков Андрей Викторович	четвертый понедельник месяца	15.00 – 18.00	ул. Северная, 275/1 каб. № 202
Заместитель министра природных ресурсов Краснодарского края	Столбов Геннадий Дмитриевич	первый понедельник месяца	15.00 – 18.00	ул. Северная, 275/1 каб. № 302

Начальник отдела организационной работы,
делопроизводства и материального
обеспечения министерства финансово-
экономического управления



М.А. Киндиренко

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве природных
ресурсов Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

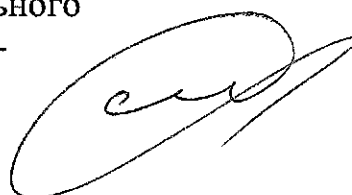
Исполнитель _____

Резолюция _____

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

Срок исполнения _____

Начальник отдела организационной
работы, делопроизводства и материального
обеспечения министерства финансово-
экономического управления



М.А. Киндиренко