



**ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ПРИКАЗ**

от 20.09.2022

№ 164

г. Краснодар

**Об утверждении Инструкции о порядке работы
с обращениями граждан в департаменте информатизации
и связи 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", Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права 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 департаменте информатизации и связи Краснодарского края 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 работы с обращениями граждан в департаменте информатизации и связи Краснодарского края (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу:

приказ департамента информатизации и связи Краснодарского края от 27 марта 2017 г. № 50 "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в департаменте информатизации и связи Краснодарского края";

приказ департамента информатизации и связи Краснодарского края от 13 сентября 2017 г. № 162 "О внесении изменения в приказ департамента информатизации и связи Краснодарского края от 27 марта 2017 г. № 50 "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в департаменте информатизации и связи Краснодарского края";

приказ департамента информатизации и связи Краснодарского края от 21 февраля 2018 г. № 23 "О внесении изменения в приказ департамента информатизации и связи Краснодарского края от 27 марта 2017 г. № 50 "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в департаменте информатизации и связи Краснодарского края";

приказ департамента информатизации и связи Краснодарского края от 26 июля 2019 г. № 105 "О внесении изменения в приказ департамента информатизации и связи Краснодарского края от 27 марта 2017 г. № 50 "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в департаменте информатизации и связи Краснодарского края".

3. Отделу юридического обеспечения и контрактной службы департамента информатизации и связи Краснодарского края (Будко Е.Ю.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направление настоящего приказа в департамент информационной политики Краснодарского края в целях размещения на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru), управлению информатизации департамента информатизации и связи Краснодарского края (Головченко А.С.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента информатизации и связи Краснодарского края в информационно телекоммуникационной сети "Интернет" (www.dis.krasnodar.ru) в разделе "Документы" подраздела "Приказы департамента".

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

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

Руководитель департамента

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

С.В. Завальный

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента
информатизации и связи
Краснодарского края
от _____ № _____

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (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 департамента информатизации и связи Краснодарского края (далее – департамент), руководителя департамента (далее – руководитель), первого заместителя руководителя (далее – первый заместитель), заместителей руководителя (далее – заместители).

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 граждан.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено: почтовым отправлением по адресу: 350063, г. Краснодар, ул. Советская, д. 57;

передано лично в приемную департамента непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы мобильной приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края;

принято в ходе личных приемов руководителем, первым заместителем;

Обращение в форме электронного документа направляется: путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте департамента (<https://dis.krasnodar.ru/>) в сети "Интернет".

На официальный адрес электронной почты департамента в сети "Интернет": dis@krasnodar.ru.

Устное обращение может быть направлено в департамент по телефону: +7(861)214-22-00.

2.1.2. Письменные обращения с сопроводительными документами территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, могут быть доставлены в департамент по почте, фельдъегерской связью, или специальной связью.

2.1.3. Обработка и регистрация поступивших в департамент почтовой связью письменных обращений, производится в течение трех дней.

2.1.4. Государственный гражданский служащий департамента, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственно руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации Краснодарского края.

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 департамента или на имя руководителя, первого заместителя, заместителей (Приложение 1);

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

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

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

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования

Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в приемной департамента. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников департамента 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. 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 для принятия по ним решения.

2.1.8. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке государственным гражданским служащим департамента, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.9. Письменные обращения в адрес департамента, на имя руководителя, первого заместителя и заместителей, доставленные в департамент лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником в приемной департамента. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в департамент с указанием даты поступления, количества листов обращения.

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

2.1.11. 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, поступающие в адрес департамента, на имя руководителя, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в департамент из органов государственной

власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в группе документов "Обращения граждан" СЭД в приемной департамента.

2.2.2. Все поступающие в департамент письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в группе документов "Обращения граждан" СЭД в течение 3-х дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решения должностных лиц департамента, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Государственный гражданский служащий, в должностные обязанности которого входит прием и обработка корреспонденции в департаменте, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД 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, зарегистрировавшего обращение).

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

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении 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, организаций и общественных объединений;
 количество листов с приложениями (если имеются);
 связки – сведения о предыдущих обращениях автора;
 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 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. Обращения депутатов представительных органов, связанных с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня регистрации, а

при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней со дня регистрации.

2.3.3 Рассмотрение обращений Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей и Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае, а также запрашиваемых ими сведений документов и материалов осуществляется в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации соответствующего обращения. Ответ на обращение направляется за подписью должностного лица, которому оно непосредственно было адресовано.

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

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

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

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

2.3.8. В случае если департаментом 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.

2.3.9. Ответственность за рассмотрение обращений граждан в структурных подразделениях департамента возлагается на начальников структурных подразделений.

Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качество ответов.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение.

2.4.1. Государственный гражданский служащий департамента, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения направляет его для вынесения резолюции руководителю, или лицу, им уполномоченному для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения руководитель или лицо им уполномоченное определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения,

направлении обращения по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью руководителя, или лица, им уполномоченного.

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 департамента, направляется за подписью руководителя, или лица, им уполномоченного.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности департамента, его структурных подразделений регистрируются и направляются должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления.

2.4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. 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.

2.4.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. 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.

2.4.9. Уведомления о переадресации обращений подписываются руководителем, или лицом, им уполномоченным, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств ЕМСЭД КК.

2.4.10. 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 суд.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем, жалоба может быть направлена для рассмотрения руководителю.

2.4.11. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими государственные должности департамента, назначение на которые осуществляет глава администрации (губернатор) Краснодарского края, направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края для рассмотрения.

2.4.12. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя в досудебном (внесудебном) порядке, 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".

2.4.13. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в департамент, были ошибочно направлены в его адрес, в виду отсутствия компетенции по решению поставленных в обращениях вопросов, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении

вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан.

2.5.1. В департаменте непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителем или лицом, им уполномоченным. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения.

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 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.

2.5.3. 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 с просьбами о личном приеме руководителем либо первым заместителем рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении

заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан руководителем, первым заместителем. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан руководителем, первым заместителем и заместителями, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

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

2.5.7. 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.

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

2.5.9. 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, руководитель или лицо, им уполномоченное, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (Приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя или лица им уполномоченного.

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 департамент обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения исполнителем сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.12. 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, работники департамента информируют 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).

2.5.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, департаментом в течении 7 дней со дня регистрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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 даты регистрации, а также регистрационный номер и дату 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 обращение, с указанием их регистрационных номеров и дат 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 департамент 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 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).

2.6.8. Ответы заявителям подписываются руководителем департамента, первым заместителем или лицом, им уполномоченным.

2.6.9. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.6.10. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.11. 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 уполномоченным лицом департамента, и подписывается главой администрации (губернатором) Краснодарского края либо первым заместителем и заместителями главы администрации (губернатора) Краснодарского края.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная соответствующим структурным подразделением департамента и подписанная руководителем, или лицом, им уполномоченным, направляется исполнителем в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

2.6.13. Ответы заявителям от имени главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, 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.

2.6.14. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

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

2.6.16. 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 на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

2.6.18. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти работником департамента, в должностные обязанности которого входит рассмотрение обращений граждан, 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.

2.6.19. Решение о сроках устранения нарушений принимается руководителем, по предложениям первого заместителя или заместителя, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан.

3.1. Организация приема граждан в департаменте.

3.1.1. Прием граждан в департаменте осуществляется по адресу: г. Краснодар, ул. Советская, д. 57 руководителем, первым заместителем в соответствии с утвержденным графиком (Приложение 6), который размещен на официальном сайте департамента (<http://mpr.krasnodar.ru/>) в сети "Интернет".

3.1.2. Прием граждан, проводимый руководителем, первым заместителем, сопровождают уполномоченные лица в отношении своей компетенции.

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

3.1.4. При приеме в приемной департамента гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.5. Карточки личного приема руководителем, первым заместителем оформляются в приемной департамента в день проведения приема (Приложение 5).

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

3.1.7. В случае, если гражданин обратился в департамент с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, и вопрос не входит в компетенцию департамента, ему сообщается адрес размещения ГКУ "Государственное юридическое бюро Краснодарского края" для её получения.

3.1.8. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя руководителя, первого заместителя, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.1.9. По окончании личного приема руководитель, первый заместитель, доводят до сведения заявителя свое решение или информируют от 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.

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

3.1.11. Поручения и (или) рекомендации руководителя, первого заместителя, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.1.12. Карточка личного приема гражданина подлежит обязательной регистрации с использованием СЭД в группе документов "обращения граждан" в течение 3 дней с момента проведения личного приема граждан.

3.1.13. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале "устные обращения" СЭД (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;
- телефон (при наличии);
- форма обращения (из приемной администрации Краснодарского края);
- 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).

3.1.14. Государственный гражданский служащий, сопровождающий ведение личного приема, относящейся к его компетенции, в том числе о порядке организации личного приема граждан в департаменте дает заявителю исчерпывающие разъяснения.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации Краснодарского края или органов исполнительной власти Краснодарского края, работником департамента в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края или органа исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.15. 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 работника департамента, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация рассмотрения обращений, поступивших в департамент по телефону.

3.2.1. Устные обращения, поступающие по телефону в департамент, принимаются в приемной руководителя департамента.

3.2.2 Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону в департамент, заносится в СЭД в раздел "обращения граждан".

3.2.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных, не рабочих и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы департамента и служебным распорядком.

3.2.4. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога государственного гражданского служащего, в должностные обязанности которого входит прием и обработка корреспонденции в приемной департамента, с заявителем.

3.2.5. При обращении по телефону в департамент заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы.

3.2.6. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших по телефону департамента, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

3.2.7. Всем гражданам, позвонившим по телефону департамента, даются необходимые разъяснения.

3.2.8. Если в процессе общения с заявителем по телефону департамента выяснится, что устного обращения недостаточно, и для решения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в департамент.

3.2.9. Государственный гражданский служащий, в должностные обязанности которого входит прием, и обработка корреспонденции в приемной департамента в соответствующем электронном журнале СЭД оформляет регистрационную карточку аудиосообщения, содержащую фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, номер телефона, содержание аудиосообщения.

3.2.10. В случае, если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой "В дополнение", срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

3.2.11. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней со дня регистрации обращения.

3.2.12. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, списывает материалы "в дело", в противном случае – должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

3.2.13. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется государственным гражданским служащим, в должностные обязанности которого входит прием, и обработка корреспонденции в приемной департамента.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

4.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

4.1.1. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД, текущий контроль за ходом рассмотрения обращений, снятие обращений с контроля.

4.1.2. В департаменте контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя руководителя, первого заместителя и заместителей, осуществляется руководителями структурных подразделений департамента, приемной департамента.

4.1.3. Текущий контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, в структурных подразделениях департамента осуществляется уполномоченными лицами структурных подразделений департамента в части документов, исполнителями которых они являются.

Исполнители несут персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения граждан.

4.1.4. В случае необходимости, обращение может быть поставлено на "контроль". Решение о постановке обращения на контроль принимается руководителем, первым заместителем и заместителями или ответственным государственным гражданским служащим в приемной департамента.

4.1.5. 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 департамента, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.1.6. 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" в соответствии со сроками, определенными указанными выше поручениями.

4.1.7. 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 СЭД.

4.1.8. 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.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений.

4.2.1. Руководители структурных подразделений департамента несут ответственность за соблюдение сроков, полноту и качество рассмотрения обращений граждан в части документов, ответственным исполнителем которых является соответствующее структурное подразделение.

4.2.2. При осуществлении контроля за ходом подготовки ответов на обращения, руководителями структурных подразделений департамента, которым поручено их рассмотрение, осуществляется:

постановка поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД КК;

контроль за подготовкой оперативных запросов по обращениям;

контроль за сбором и обработкой информации в ходе рассмотрения обращений;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка письма департамента, даты и исходящего номера, ссылка 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) доводов 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;

проверка соблюдения положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица департамента осуществляют информирование заявителей:

о графике работы департамента;

о справочных телефонах и почтовом адресе департамента;

об адресе официального сайта департамента в сети "Интернет", адресе электронной почты департамента;

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.

5.2. Местонахождение департамента:

почтовый адрес: 350063, г. Краснодар, ул. Советская, д. 57;

Прием граждан руководством департамента осуществляется в соответствии с графиком предварительной записи. Запись на прием ведется в приемной руководителя департамента уполномоченным гражданским служащим.

Телефон департамента, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы департамента:

+7 (861) 214-22-00.

Официальный сайт департамента в сети "Интернет": <https://dis.krasnodar.ru>.

Официальный адрес электронной почты департамента в сети "Интернет": dis@krasnodar.ru.

5.3. Информирование граждан в департаменте осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в департаменте;

размещении информационных материалов в сети "Интернет" на официальном сайте департамента.

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

Консультирование граждан 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 работник департамента подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок гражданский служащий департамента называет свою фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

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

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

6.1. Целью подготовки 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 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. Ответственный гражданский служащий департамента ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, 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 и 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 по

работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

6.3. При подготовке указанных сведений также 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) департамента и его должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Руководитель департамента
информатизации и связи
Краснодарского края



С.В. Завальный

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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 департамент информатизации и связи 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)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Руководитель департамента
информатизации и связи
Краснодарского края

С.В. Завальный



Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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 департамент информатизации и связи 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 недостака документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Руководитель департамента
информатизации и связи
Краснодарского края



С.В. Завальный

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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 департамент информатизации и связи Краснодарского края

(число, месяц, год)

края поступило обращение гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Руководитель департамента
информатизации и связи
Краснодарского края



С.В. Завальный

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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 департамент информатизации и связи 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)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Руководитель департамента
информатизации и связи
Краснодарского края



С.В. Завальный

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Руководителю департамента
Информатизации и связи
Краснодарского края
(фамилия, инициалы)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение 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) _____

Руководитель департамента
информатизации и связи
Краснодарского края



С.В. Завальный

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

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

Срок исполнения _____

Руководитель департамента
информатизации и связи
Краснодарского края



С.В. Завальный