



**ДЕПАРТАМЕНТ ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ
КОНТРАКТНОЙ СИСТЕМЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 17.11.2023

№ 122

г. Краснодар

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте по регулированию
контрактной системы 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 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 департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края от 22 января 2015 г. № 6 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края»;

2) приказ департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края от 29 декабря 2015 г. № 182 «О внесении изменений в приказ департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края от 22 января 2015 г. № 6 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края»;

3) приказ департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края от 22 марта 2016 г. № 35 «О внесении изменений в приказ департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края от 22 января 2015 г. № 6 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений

11) приказ департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края от 27 сентября 2021 г. № 99 «О внесении изменений в приказ департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края от 22 января 2015 г. № 6 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края».

3. Отделу государственной службы, кадров, бюджетного учета и делопроизводства департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края (Голосных О.А.):

1) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://admkrasnodar.ru>) и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru) в установленном порядке;

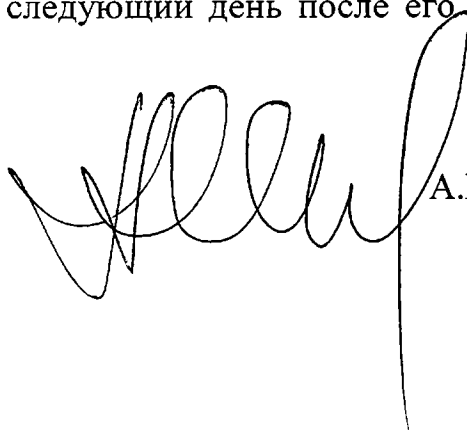
2) осуществить государственную регистрацию приказа.

4. Отделу информационно-аналитического сопровождения департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края (Лабунец В.С.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в пункте «Нормативные правовые и иные акты в сфере противодействия коррупции» подраздела «Противодействие коррупции» раздела «Деятельность департамента».

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Руководитель департамента



А.В. Миланович

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента по
регулированию контрактной
системы Краснодарского края
от 17.11.2023 № 122

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края (далее – соответственно Инструкция, департамент) 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, руководителя департамента, первого заместителя и заместителя руководителя департамента.

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 обращениями граждан в письменной форме

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме

2.1.1. Обращение граждан в письменной форме может быть направлено: почтовым отправлением по адресу: 350063, г. Краснодар, ул. Советская, д. 30;

передано лично в приемную департамента непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов руководителя департамента, первого заместителя и заместителя руководителя департамента;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.1.2. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес департамента, а также обращения граждан, поступающие в департамент из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в департамент фельдъегерской связью, передаются под роспись сотруднику департамента, ответственному за работу с обращениями граждан в департаменте, в день поступления.

2.1.3. Сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан в департаменте, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.4. 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 (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 недостатка 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 сотрудником департамента, ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте, в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в отделе государственной службы, кадров,

бюджетного учета и делопроизводства департамента. При этом заявитель уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из государственных гражданских служащих отдела государственной службы, кадров, бюджетного учета и делопроизводства в составе трех человек (приложение 5 к Инструкции).

2.1.5. 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 соответствующим приказом Росархива.

2.1.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке сотрудником департамента, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции в департаменте.

2.1.7. Обращения в письменной форме, доставленные в департамент лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются сотрудником департамента, ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте. На копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в департамент с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона сотрудника департамента, ответственного за работу с обращениями граждан в департаменте.

2.1.8. 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 – ЕМСЭД).

2.1.9. В случае направления обращений в адрес департамента на официальный электронный адрес департамента они поступают сотруднику департамента, ответственному за работу с обращениями граждан и экспортируются в ЕМСЭД.

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

2.2. Регистрация обращений граждан в письменной форме

2.2.1. Обращения граждан в письменной форме, поступающие в адрес департамента, 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 ЕМСЭД сотрудником департамента, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.2.2. Все поступающие в департамент обращения граждан в письменной форме, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан в департаменте, фиксирует момент поступления обращений в письменной форме в ЕМСЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в ЕМСЭД 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 на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В электронную учетную карточку ЕМСЭД (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 Федерального Собрания Российской Федерации, 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);

тема;

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 входящим номером заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан в письменной форме

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

2.3.2. Срок рассмотрения обращения в письменной форме 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.

2.3.3. 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 руководитель департамента либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.6. 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.

2.4. Направление обращений граждан в письменной форме на рассмотрение

2.4.1. Сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляя работу с обращениями в письменной форме, в день регистрации обращения направляет его для резолюции руководителю департамента или лицу его замещающему. При рассмотрении обращения руководитель департамента или лицо его замещающее определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

2.4.2. Решение о направлении обращения в письменной форме на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов.

2.4.3. Ответ на обращение, содержащий вопросы, входящие в компетенцию департамента, направляется за подписью руководителя департамента. В случае отсутствия руководителя департамента ответ на обращение направляется за подписью первого заместителя руководителя департамента, а в случае отсутствия и руководителя департамента и первого заместителя руководителя департамента – за подписью заместителя руководителя департамента.

2.4.4. Обращения в письменной форме, 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.

2.4.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного обращения в письменной форме, 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. Обращение в письменной форме, поступившее в департамент и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется Губернатору Краснодарского края.

2.4.7. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме 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 руководителем департамента. В случае отсутствия руководителя департамента ответ на обращение направляется за подписью первого заместителя руководителя департамента, а в случае отсутствия и руководителя департамента и первого заместителя руководителя департамента – за подписью заместителя руководителя департамента.

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 суд.

2.4.10. В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации Краснодарского края, исполнительного органа Краснодарского края или органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации Краснодарского края, исполнительного органа Краснодарского края или органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.11. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими государственные должности Краснодарского края, назначение на которые осуществляет Губернатор Краснодарского края; государственными гражданскими служащими Краснодарского края; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед исполнительными органами Краснодарского края; лицами, замещающими муниципальные должности, направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.12. Жалобы на решения руководителей исполнительных органов Краснодарского края, структурных подразделений администрации Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, в день регистрации в департаменте направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края 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 Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, многофункционального центра, работников многофункционального центра».

2.4.13. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, а также руководителей указанных органов обращение направляется в соответствующий исполнительный орган Краснодарского края, структурное подразделение администрации Краснодарского края, уполномоченные в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных государственных полномочий Краснодарского края, а

также контроля (надзора) за деятельностью органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления в рамках статьи 77 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и контрольно-надзорные органы.

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

2.4.15. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных ЕМСЭД.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителем департамента либо лицом его замещающим. 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, подпись руководителя.

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;

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 обращения в письменной форме.

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

Обращения в письменной форме 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. Обращения граждан в письменной форме, 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.

2.5.6. 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.

2.5.7. В случае если в обращении гражданина в письменной форме 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 департамента, либо лицо его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Уведомление о прекращении переписки, за подписью руководителя департамента либо лица его замещающего направляется заявителю. (приложение 6 к Инструкции).

2.5.8. При поступлении в департамент очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.9. При поступлении в департамент обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сотрудником департамента, ответственным за работу с обращениями граждан, сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.10. 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, сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения.

В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.6. Ответы на обращения граждан в письменной форме

2.6.1. Ответ на обращение в письменной форме должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на обращение в письменной форме 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 обращение в письменной форме заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в департаменте.

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

2.6.4. При ответе на коллективное обращение в письменной форме, 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 его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

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

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

2.6.9. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «ответственный», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - в орган, взявший обращение на контроль).

Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.6.10. Структурное подразделение департамента, ответственное за рассмотрение обращения, направляет ответ заявителю в течении 1 рабочего дня после подписания ответа на обращение, но в пределах срока, установленного пунктом 2.3.1. настоящей Инструкции.

2.6.11. 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.

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

3. Организация личных приемов граждан в департаменте

3.1. Личный прием граждан в департаменте осуществляется по адресу: г. Краснодар, ул. Советская, д. 30, 10 этаж руководителем департамента, первым заместителем и заместителем руководителя департамента в соответствии с графиком (приложение 7 к Инструкции), который размещается на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

3.3. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращения граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.4. Личный прием граждан проводится при обязательном предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность, проверяемого сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте либо лицом его замещающим.

3.5. Содержание устного обращения граждан заносится в карточку личного приема гражданина сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте либо лицом его замещающим (приложение 8 к Инструкции).

3.6. Если вопросы в обращении не входят в компетенцию департамента, заявителю разъясняется какой орган правомочен рассмотреть поставленные вопросы, а также порядок обращения.

3.7. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в ходе личного приема граждан возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также сотрудников департамента обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.8. Поручения руководителя департамента, первого заместителя и заместителя руководителя департамента, данные в ходе личного приема, вносятся сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте либо лицом его замещающим, в карточку личного приема гражданина.

3.9. По окончании личного приема заявителю доводится решение о том кому поручено рассмотрение вопросов и принятие мер по результатам обращения.

3.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, в случае предоставления ему ранее ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.12. Карточки личного приема граждан ведутся сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте либо лицом его замещающим, и подлежат обязательной регистрации в группе документов «личный прием департамента» ЕМСЭД (далее – электронная учетная карточка личного приема).

В электронную учетную карточку личного 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;
вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);
признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
содержание вопроса;
шифр тематики (согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений);
результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято обращение в письменной форме, иное).

3.13. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с данным ему устным ответом в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

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

3.15. Оригиналы карточек личного приема граждан хранятся на бумажном носителе в архиве департамента в течение пяти лет со дня регистрации.

4. Контроль за рассмотрением обращений граждан

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

4.2. Решение о постановке обращения на контроль принимается должностным лицом, ведущим личный прием.

4.3. 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.

4.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД;

текущий контроль за ходом рассмотрения обращений;
снятие обращений с контроля.

4.5. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан.

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

5.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Краснодарского края.

5.2. Сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан:

ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют 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;

предоставляют в департамент внутренней политики администрации Краснодарского края статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным).

5.3. При подготовке указанных сведений сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет:

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.

Начальник отдела
государственной службы, кадров,
бюджетного учета и делопроизводства



О.А. Голосных

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной
системы 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 департамент по регулированию
(число, месяц, год)
контрактной системы Краснодарского края поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Начальник отдела
государственной службы, кадров,
бюджетного учета и делопроизводства



О.А. Голосных

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной
системы 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 департамент по регулированию
(число, месяц, год)
Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением
за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела
государственной службы, кадров,
бюджетного учета и делопроизводства



О.А. Голосных

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной
системы 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 департамент по регулированию контрактной
(число, месяц, год)
регулированию контрактной системы Краснодарского края поступило
обращение гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела
государственной службы, кадров,
бюджетного учета и делопроизводства



О.А. Голосных

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной
системы 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 департамент по регулированию
(число, месяц, год)
контрактной системы Краснодарского края поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, инициалы)
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а
именно: _____

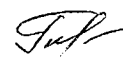
Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить)
возвращены: _____;

(номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в _____;
(наименование органа местного самоуправления)
оставлены на хранении до востребования _____.
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Начальник отдела
государственной службы, кадров,
бюджетного учета и делопроизводства



О.А. Голосных

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной
системы Краснодарского края

СОСТАВ
комиссии департамента по регулированию контрактной
системы Краснодарского края для подписания актов

Начальник отдела государственной службы, кадров, бюджетного учета и делопроизводства департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края, председатель комиссии.

Члены комиссии:

ведущий консультант отдела государственной службы, кадров, бюджетного учета и делопроизводства департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края, ответственный за работу с обращениями граждан;

ведущий консультант отдела государственной службы, кадров, бюджетного учета и делопроизводства департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края.

Начальник отдела
государственной службы, кадров,
бюджетного учета и делопроизводства



О.А. Голосных

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной
системы Краснодарского края

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прекратить переписку с _____

(фамилия, имя, отчество и адрес заявителя)

по вопросу _____

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

- 1) от _____ № _____,
- 2) от _____ № _____,
- 3) от _____ № _____

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

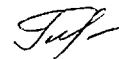
Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник отдела
государственной службы, кадров,
бюджетного учета и делопроизводства



О.А. Голосных

Приложение 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной
системы Краснодарского края

ГРАФИК
личного приема граждан руководителем департамента,
первым заместителем и заместителем руководителя департамента по
регулированию контрактной системы Краснодарского края

Ф.И.О.	Должность	День приема	Время приема (часы)
Миланович Андрей Владимирович	Руководитель департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края	вторник	с 14-00 до 17-00
Моисеев Ярослав Игоревич	Первый заместитель руководителя департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края	понедельник	с 14-00 до 17-00
Семенюк Василий Николаевич	Заместитель руководителя департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края	четверг	с 10-00 до 13-00

Начальник отдела
государственной службы, кадров,
бюджетного учета и делопроизводства



О.А. Голосных

Приложение 8
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной
системы Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ от _____ 20__ г.

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

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

Срок исполнения _____

Начальник отдела
государственной службы, кадров,
бюджетного учета и делопроизводства



О.А. Голосных