



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 05.09.2025

№ 134

г. Краснодар

Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики 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», постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», 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 и лиц без гражданства, и совершенствования деятельности министерства экономики Краснодарского края п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края»;

2) приказ министерства экономики Краснодарского края от 18 октября 2022 г. № 129 «О внесении изменений в приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края»;

3) приказ министерства экономики Краснодарского края от 13 декабря 2022 г. № 169 «О внесении изменения в приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края»;

4) приказ министерства экономики Краснодарского края от 20 февраля 2023 г. № 29 «О внесении изменений в приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края»;

5) приказ министерства экономики Краснодарского края от 1 августа 2023 г. № 86 «О внесении изменений в приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края»;

6) приказ министерства экономики Краснодарского края от 17 ноября 2023 г. № 131 «О внесении изменений в приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края»;

7) приказ министерства экономики Краснодарского края от 17 апреля 2024 г. № 60 «О внесении изменений в приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края»;

8) приказ министерства экономики Краснодарского края от 16 мая 2024 г. № 77 «О внесении изменения в приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края»;

9) пункт 2 приказа министерства экономики Краснодарского края от 11 июня 2024 г. № 85 «О внесении изменений в некоторые приказы министерства экономики Краснодарского края»;

10) приказ министерства экономики Краснодарского края от 18 февраля 2025 г. № 31 «О внесении изменений в приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края»;

11) приказ министерства экономики Краснодарского края от 15 апреля 2025 г. № 65 «О внесении изменения в приказ министерства экономики Краснодарского края от 28 сентября 2022 г. № 112 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края».

3. Руководителям структурных подразделений министерства экономики Краснодарского края обеспечить соблюдение требований Инструкции.

4. Общему отделу (Солодушин А.Ф.) обеспечить:

размещение (опубликование) настоящего приказа на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» admkrai.krasnodar.ru, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» economy.krasnodar.ru и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru);

ознакомление государственных гражданских служащих министерства экономики Краснодарского края с настоящим приказом.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

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

Министр



А.С Юртаев

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом министерства
экономики Краснодарского края
от 05.09.2025 № 134

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке работы с обращениями граждан в министерстве экономики Краснодарского края (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными 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), поступившими в адрес министерства экономики Краснодарского края (далее – министерство), министра экономики Краснодарского края (далее – министр), первого заместителя министра, заместителей министра, а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы министерства либо официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.2. Инструкция регулирует порядок работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес министерства, министра, первого заместителя министра, заместителей министра в форме электронного документа с использованием Единого портала.

1.3. 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), в постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного

самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по местонахождению министерства (почтовый адрес: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, д. 35, фактический адрес: 350063, г. Краснодар, ул. Раппельтская, д. 23);

передано лично в министерство непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы мобильной приемной Губернатора Краснодарского края;

принято в ходе личных приемов министра, первого заместителя министра, заместителей министра;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края (<https://krasnodar.ru>) и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://economy.krasnodar.ru>, который является официальным сайтом министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту министерства, структурных подразделений министерства и должностных лиц министерства обращения в форме электронного документа в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.

2.1.2. Письменные обращения на имя министра, первого заместителя министра, заместителей министра, а также обращения граждан, поступающие в министерство из администрации Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в министерство по почте и фельдъегерской связью, передаются под подпись ответственному за регистрацию входящей корреспонденции сотруднику общего отдела министерства (далее – ответственный сотрудник) в день поступления.

2.1.3. Ответственный сотрудник, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и сотруднику организации, осуществляющей охрану помещений министерства.

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 на имя министра, первого заместителя министра, заместителей министра (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи 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 общем отделе министерства. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из сотрудников министерства в составе трех человек.

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 Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в единой межведомственной системе электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее – ЕМСЭД КК).

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке ответственным сотрудником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя министра, первого заместителя министра и заместителей министра, доставленные в министерство лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются ответственным сотрудником. На копии обращения проставляется штамп министерства с указанием даты поступления обращения в министерство.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в ЕМСЭД КК.

В случае направления обращения в адрес министерства, на имя министра, первого заместителя министра, заместителей министра ответственный сотрудник регистрирует такое обращение в ЕМСЭД КК.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в министерство, на имя министра, первого заместителя министра, заместителей министра, а также обращения граждан, поступающие в министерство из администрации Краснодарского края, органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются ответственным сотрудником в группе документов «Обращения в письменной

форме министерства экономики Краснодарского края» ЕМСЭД КК.

2.2.2. Все поступающие в министерство письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются ответственным сотрудником в группе документов «Обращения в письменной форме министерства экономики Краснодарского края» ЕМСЭД КК в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Ответственный сотрудник фиксирует момент поступления письменного обращения в ЕМСЭД КК в день их поступления.

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 ЕМСЭД КК (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

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

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

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

2.2.7. 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, указываются 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 №...»).

Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в электронную учетную карточку вносятся указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес.

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указываются 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.)).

Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных

форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

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

2.3.2. 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.

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

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

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления министр, первый заместитель министра и заместители министра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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

2.4. Направление письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение

2.4.1. Ответственный сотрудник, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации письменного обращения вносит предложения:

о предоставлении обращения для вынесения резолюции министру, первому заместителю министра или заместителям министра для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения министр, первый заместитель министра или заместители министра определяют исполнителей,

срок и порядок разрешения вопросов обращения;

о направлении обращения по компетенции в структурные подразделения администрации Краснодарского края, 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 министра, первого заместителя министра или заместителей министра.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию министерства, направляется за подписью министра, первого заместителя министра или заместителей министра.

2.4.4. Письменные обращения содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение 7 дней со дня регистрации направляются общим отделом министерства 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 письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется общим отделом министерства каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в министерство и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется общим отделом министерства в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю и Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая,

указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются министром, первым заместителем министра или заместителями министра, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств ЕМСЭД КК.

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.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения министерства, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения министерства для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) структурного подразделения министерства, руководителя структурного подразделения министерства (за исключением руководителей структурных подразделений министерства, которые находятся в непосредственном подчинении министра), ответ на жалобу направляется за подписью первого заместителя министра, заместителя министра, курирующего соответствующее направление деятельности.

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

2.4.11. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных ЕМСЭД КК и направляются в электронном виде и на бумажном носителе исполнителям в структурных подразделениях министерства.

2.4.12. Уведомления авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края (<https://krasnodar.ru>) или на официальном сайте министерства (<https://economy.krasnodar.ru>) направляются на адрес, указанный в обращении.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте министерства, обеспечивающих

идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.5.1. В структурных подразделениях министерства непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями структурных подразделений. 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; 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 министром, первым заместителем министра, либо заместителями министра рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем.

В ответе заявителю также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан министром, первым заместителем министра и заместителями министра. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного

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

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

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, первый заместитель министра или заместители министра 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 в министерство.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью министра, первого заместителя министра или заместителей министра.

2.5.11. При поступлении в министерство очередного обращения, в котором содержатся вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо министерства, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в министерство обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается общим отделом министерства гражданину,

направившему обращение.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан, а также на обращения в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию 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 дата регистрации обращения в министерстве.

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 его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в министерстве.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство, министру, первому заместителю министра, заместителям министра в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснение порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются министром, первым заместителем министра или заместителями министра.

Проекты ответов, подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан, предоставляются исполнителем на подпись министру, первому заместителю министра, заместителю министра не позднее чем за 3 дня до истечения сроков рассмотрения обращений граждан.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде ЕМСЭД КК, через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП «Главный центр специальной связи» или по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная по поручению администрации Краснодарского края министерством, подписывается министром, первым заместителем министра или заместителями министра и направляется с сопроводительным письмом, подписанным министром, первым заместителем министра или заместителями министра, в

администрацию Краснодарского края.

2.6.12. При направлении ответа на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по адресу электронной почты, указанному в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа.

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

2.6.14. 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).

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

2.6.16. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти руководителями структурных подразделений министерства 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.

2.6.17. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководителями структурных подразделений министерства принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то руководителем структурного подразделения министерства выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.18. Решение о сроках устранения нарушений принимается министром, первым заместителем министра, заместителями министра по предложениям руководителей структурных подразделений министерства, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация личного приема граждан в министерстве

3.1.1. Личный прием граждан осуществляется по адресу: г. Краснодар, ул. Рашиповская, д. 23, 6 этаж, министром, первым заместителем министра и заместителями министра.

Личный прием граждан министром, первым заместителем министра, заместителями министра осуществляется в соответствии с графиком, размещаемым на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Личный прием граждан, проводимый министром, сопровождают сотрудники общего отдела министерства.

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

Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 г. № 1043 «О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу

лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну».

3.1.3. При личном приеме в министерстве гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.4. Карточки личного приема министром, первым заместителем министра, заместителем министра оформляются ответственным сотрудником в день проведения приема (приложение 6).

3.1.5. Если в ходе личного приема в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции министерства, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.6. В случае если гражданин обратился в министерство с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции министерства, ему предоставляется информация об участнике(ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который(ые) может(ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 г. № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.

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

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

3.1.9. По окончании личного приема министр, первый заместитель министра или заместители министра доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также от кого он получит 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 ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.11. Министр, первый заместитель министра, заместитель министра, ведущий личный прием, принимает решение о постановке на контроль

исполнения его поручения.

3.1.12. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» ЕМСЭД КК ответственным сотрудником в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

Зарегистрированные карточки личного приема, после наложения резолюции министра, первого заместителя министра, заместителя министра, на следующий день после регистрации направляются ответственным сотрудником исполнителям в структурные подразделения министерства с использованием ЕМСЭД КК. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе министерства в течение пяти лет со дня регистрации.

3.1.14. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается «в дело».

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

3.2. Порядок работы с обращениями, поступившими по телефону

3.2.1. Устное обращение может быть направлено в министерство по телефону 8 (861) 298-59-15.

3.2.2. При устном обращении граждан по телефону (8(861) 298-59-15) ответственный сотрудник:

уточняет суть вопроса (предложения, заявления, жалобы) и при необходимости фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, номер телефона;

предоставляет адреса и телефоны органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов;

разъясняет порядок организации личного приема министром, первым заместителем министра и заместителями министра.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В министерстве контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя министра, первого заместителя министра и заместителей министра, осуществляется руководителями структурных подразделений и ответственным сотрудником.

4.2. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях министерства осуществляется сотрудниками структурных подразделений министерства в части документов, исполнителями которых они являются.

Исполнители несут персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан.

4.3. Решение о постановке обращений на «контроль» или «особый контроль» принимается министром, первым заместителем министра или заместителями министра.

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

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

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

4.7. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

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

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.8. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя министра, первого заместителя министра или заместителей министра, с выходом (выездом) на место определяется планом работы министерства.

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

4.10. Граждане вправе направлять в министерство предложения, рекомендации по совершенствованию порядка работы с обращениями граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Ответственный сотрудник осуществляет информирование заявителей о графике работы министерства, справочном телефоне, почтовом адресе министерства, об адресе официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; 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 министерства:

почтовый адрес: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, д. 35;

фактический адрес: 350063, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д. 23.

Личный прием граждан в министерстве осуществляется в соответствии с графиком.

Телефон министерства, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы министерства: 8 (861) 298-59-15.

Официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://economy.krasnodar.ru>.

Официальный портал исполнительных органов Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://krasnodar.ru>.

5.3. Информирование граждан в министерстве осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой министерства;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале исполнительных органов Краснодарского края, официальном сайте министерства.

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 ответственный сотрудник 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 ответственный сотрудник называет наименование, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде по адресу: г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д. 23 размещаются следующие материалы: текст Инструкции, тексты федеральных и краевых законов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; график приема граждан министром, первым заместителем министра, заместителями министра 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 министерства по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности министерства, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Ответственный сотрудник 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 ответственный сотрудник осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

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

повторных письменных обращений граждан;

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

7. Особенности работы с обращениями и сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи Единого портала

7.1. Работа с обращениями на Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 на платформе обратной связи Единого портала (далее – ПОС).

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к ПОС, обращение подлежит регистрации и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией, о чем уведомляется заявитель.

7.2. Работа с сообщениями в ПОС, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к ПОС, работниками общего отдела министерства в соответствующем электронном журнале в ЕМСЭД КК регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дату регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилию, имя, отчество заявителя при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон заявителя при наличии;
- e-mail заявителя при наличии;
- признак сообщения;
- код тематики;
- количество листов с приложениями (при наличии);

наименование органа или организации, или фамилию, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется работниками общего отдела министерства в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

7.3. Получение и обработка обращений и сообщений, поступивших в личный кабинет министерства, осуществляется общим отделом министерства.

7.4. При работе с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, применяются следующие термины:

верхнеуровневая координация – организация процесса обработки обращений и сообщений, в том числе распределение обращений между исполнителями в верхнеуровневом личном кабинете;

верхнеуровневый личный кабинет – это личный кабинет администрации Краснодарского края, который в структуре личных кабинетов органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, организаций не подчиняется никакому другому личному кабинету;

личные кабинеты органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и иных организаций – подведомственные кабинеты по отношению к верхнеуровневому личному кабинету;

структура личных кабинетов системы органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и иных организаций – система, включающая в себя верхнеуровневый личный кабинет и личные кабинеты, подведомственные ему;

оператор ПОС – ответственная организация, уполномоченная Минцифры России осуществлять эксплуатацию и техническое сопровождение ПОС;

координатор – работник общего отдела министерства, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

исполнитель – работник министерства, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

руководитель – работник министерства, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправление обращений и сообщений в личные кабинеты органов или организаций, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

куратор – работник общего отдела министерства, уполномоченный осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

администратор – работник отдела информационного обеспечения и защиты информации министерства, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета министерства (в том числе данных личного кабинета министерства, категорий, подведомственности), добавления новых учетных записей в личном кабинете министерства, формирования варианта оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») сообщений.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

7.5. Полномочия общего отдела министерства в ПОС:

7.5.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказывает консультационную помощь структурным подразделениям министерства, по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС.

7.5.2. Осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений, направленных в адрес министерства, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личном кабинете.

7.5.3. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции между структурными подразделениями министерства.

7.6. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС состоит из последовательных этапов: координация, исполнение, согласование, утверждение.

Реализацию каждого этапа выполняет пользователь ПОС, имеющий соответствующую роль: координатор (для этапа координации), исполнитель (для этапа исполнения), руководитель (для этапа согласования и утверждения).

7.7. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную проверку и автоматически маршрутизируются.

Этапы координации, исполнения и утверждения являются обязательными для всех обращений и сообщений.

7.8. Определение того, что заявителем подано обращение, которое должно обрабатываться в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (не сообщение), производится в ПОС автоматически.

Обработка обращений, подаваемых в ПОС, обладает следующими основными особенностями:

- в карточке обращения отображается признак «59-ФЗ»;

- возможность указания «специальных» сроков обработки для обращений, подаваемых в сфере миграции или по обжалованию судебных решений. Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;

- ограничения на перенос срока подготовки ответа на обращение. Подготовка ответа с использованием типа решения «Отложено» возможна не более 1 раза;

- обязательность подписания ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

7.9. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. В личном кабинете администрации Краснодарского края имеется возможность сократить сроки обработки обращений по некоторым тематикам в соответствии со статьей 3 Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».

Обработка сообщений в ускоренном порядке осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

7.10. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

7.10.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет министерства.

Координатор для каждого поступившего обращения или сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- назначить исполнителя;

- взять обращение или сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному обращению или сообщению;

- отправить на согласование (утверждение) решение о перенаправлении поступившего обращения или сообщения для подготовки ответа в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

- передать обращение или сообщение в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

Координатор имеет возможность разделить поступившее обращение или сообщение на два или более обращения или сообщения, если обращение или сообщение содержит более одной проблемы.

Координатор должен повторно назначать исполнителя для отложенных обращений или сообщений, которые находятся в отдельном разделе автоматизированного рабочего места координатора.

При работе с отложенными обращениями или сообщениями координатор может выполнить те же действия, что и с обращениями или сообщениями, поступившими после проверки и автоматической маршрутизации.

7.10.2. Все обращения или сообщения, которым на этапе координации назначен исполнитель, поступают на автоматизированное рабочее место соответствующего исполнителя.

Исполнитель для каждого поступившего обращения или сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- взять в работу;

- вернуть на координацию;

- переназначить исполнителя.

Для обращений или сообщений, которые исполнитель взял в работу, он должен:

7.10.2.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, в том числе в случае необходимости запросить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения или сообщения, в других органах и организациях, за исключением тех, которым в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации такой запрос направить не представляется возможным (например, суды, органы дознания, органы предварительного следствия и т.д.).

7.10.2.2. Подготовить ответ на обращение или сообщение.

При подготовке ответа на обращение или сообщение в ПОС исполнитель должен выбрать один из типов ответа («Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»).

При выборе типа ответа «Отложено» исполнитель должен указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения. Максимальный срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения или сообщения, – 30 дней (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения или сообщения, включая утверждение ответа на обращение).

Тип ответа «Отложено» так же, как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения. После утверждения ответ направляется заявителю. Дата, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения, становится новым сроком обработки обращения или сообщения.

При выборе типа ответа «Отклонено» исполнитель должен указать причину из исчерпывающего списка причин отклонения обращений или сообщений в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в случае, когда ответ не дается).

7.10.2.3. Сформировать текст ответа заявителю.

7.10.2.4. Прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости).

7.10.2.5. Добавить комментарий к ответу (в случае необходимости).

7.10.2.6. Прикрепить (в случае необходимости) к комментарию подтверждающие файлы, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю.

7.10.2.7. Указать лицо или список лиц, согласующих подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения (в случае необходимости).

7.10.2.8. Указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения.

Для отдельных категорий, подкатегорий и фактов обращений в ПОС подготовлены типовые шаблоны ответов. Для таких обращений исполнитель может выбрать один из вариантов при подготовке ответа.

Исполнитель имеет возможность возврата обращения или сообщения на этап координации. В этом случае исполнитель должен указать мотивированную причину возврата обращения или сообщения координатору.

Возврат обращения или сообщения на этап координации осуществляется в срок, не превышающий трех календарных дней (72 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю, а сообщений с признаком ускоренной обработки (обращений со специальным сроком обработки) – в срок, не превышающий один календарный день (24 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю.

7.10.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);

направленные координатором для согласования решения об их перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

Все обращения или сообщения, попадающие на этап согласования, поступают на автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений или сообщений определен согласующим лицом.

В случае если ответ на обращение или сообщение согласуют несколько лиц, согласование производится ими последовательно.

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

согласовать подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении обращения или сообщения;

отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении с указанием причины отклонения;

передать право согласования ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории в личном кабинете министерства. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на согласование руководитель не будет иметь возможности согласовать обращение или сообщение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение и т.д.).

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в соответствующих структурных подразделениях министерства.

7.10.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

успешно прошедшие этап согласования;

для которых исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;

которые необходимо перенаправить в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, и для которых не был предусмотрен этап согласования.

Все обращения или сообщения, попадающие на этап утверждения, поступают на автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений или сообщений определен утверждающим лицом.

Утверждающее лицо по каждому из обращений или сообщений может принять одно из следующих решений:

7.10.4.1. Утвердить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении обращения или сообщения.

После утверждения подготовленный ответ автоматически направляется заявителю в его личный кабинет в ПОС и на электронную почту, указанную в личном кабинете заявителя в ПОС.

После утверждения решения о перенаправлении обращения или сообщения в органы или организации, к компетенции которых относится их

рассмотрение, обращение или сообщение автоматически перенаправляется в личные кабинеты соответствующих органов или организаций с уведомлением заявителя в его личном кабинете в ПОС и на электронную почту, указанную в личном кабинете в ПОС.

7.10.4.2. Отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, с обязательным указанием причины отклонения.

7.10.4.3. Передать право утверждения ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории и подкатегории в личном кабинете министерства.

7.10.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет министерства, доступны куратору данного личного кабинета для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

- регулярной проверки обращений или сообщений, находящихся на этапах исполнения и согласования, на наличие просрочек для текущего этапа обработки обращения или сообщения;

- регулярной проверки обращений или сообщений на наличие просрочек общего срока обработки обращения или сообщения.

В случае обнаружения просрочки куратор уведомляет о ней пользователя ПОС, назначенного на текущий этап обработки обращения или сообщения. Куратор может направить предупреждение на автоматизированное рабочее место или на электронную почту соответствующего пользователя с помощью функции отправки уведомлений в ПОС, а также с помощью других средств коммуникации вне ПОС.

В процессе контроля сроков обработки обращений или сообщений может также принимать участие пользователь с ролью координатора.

Также куратору могут быть предоставлены в ПОС следующие полномочия по запросу, направленному в адрес оператора ПОС:

- переназначить исполнителя, то есть перенаправить обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, другому пользователю личного кабинета министерства с ролью исполнителя для подготовки ответа;

- вернуть обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, на координацию с указанием причины возврата;

- отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящийся на этапе согласования, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов;

- передать право согласования ответа на обращение или сообщение, находящегося на этапе согласования, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории в личном кабинете министерства;

отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящийся на этапе утверждения, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов;

передать право утверждения ответа на обращение или сообщение, находящегося на этапе утверждения, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории в личном кабинете министерства.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

7.12. Поступившее в министерство обращение (сообщение), относящееся к полномочиям министерства, направляется координатором исполнителю, наделенному соответствующей ролью в ПОС, для рассмотрения обращения (сообщения) и подготовки ответа на него.

Рассмотренное обращение (сообщение) согласовывается и утверждается руководителем в ПОС.

Начальник общего отдела



А.Ф. Солодушин

Приложение 1
к Инструкции о порядке работы
с обращениями граждан в
министерстве экономики
Краснодарского края

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной
ценностью от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство экономики,
(число, месяц, год)

Краснодарского края 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

Начальник общего отдела



А.Ф. Солодушин

Приложение 2
к Инструкции о порядке работы
с обращениями граждан в
министерстве экономики
Краснодарского края

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента в
заказных письмах с уведомлением и в письмах с
объявленной ценностью при обнаружении в конверте
недостачи указанных в описи документов
от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство экономики
(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____

от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник общего отдела



А.Ф. Солодушин

Приложение 3
к Инструкции о порядке работы
с обращениями граждан в
министерстве экономики
Краснодарского края

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство экономики
(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____

от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу:

(муниципальное образование, населенный пункт)

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 общего отдела



А.Ф. Солодушин

Приложение 4
к Инструкции о порядке работы
с обращениями граждан в
министерстве экономики
Краснодарского края

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство экономики
(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____

от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____.
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Начальник общего отдела



А.Ф. Солодушин

Приложение 5
к Инструкции о порядке работы
с обращениями граждан в
министерстве экономики
Краснодарского края

**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)

Начальник общего отдела

А.Ф. Солодушин



Приложение 6
к Инструкции о порядке работы
с обращениями граждан в
министерстве экономики
Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

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

Срок исполнения _____

Начальник общего отдела



А.Ф. Солодушин