



**ДЕПАРТАМЕНТ ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ
КОНТРАКТНОЙ СИСТЕМЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 28.10.2025

№ 67

г. Краснодар

**О внесении изменений в приказ департамента
по регулированию контрактной системы
Краснодарского края от 17 ноября 2023 г. № 122
«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», 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, лиц без гражданства, а также совершенствования деятельности департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить изменения в приказ департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края (далее – департамент) от 17 ноября 2023 г. № 122 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края» согласно приложению к настоящему приказу.

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

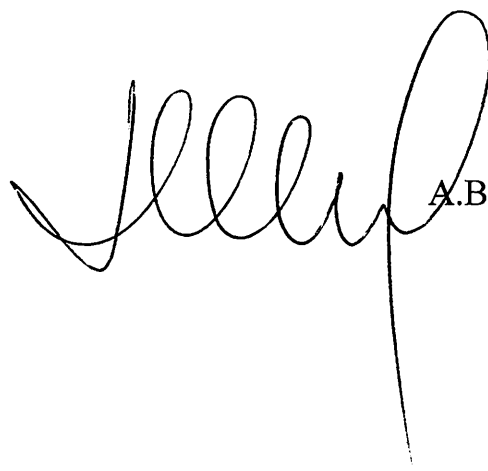
1) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» admkrai.krasnodar.ru и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru) в установленном порядке;

2) провести государственную регистрацию нормативного правового акта.

3. 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 подразделе «Приказы департамента» («База НПА») раздела «Документы», а также в подразделе «Правовые основы работы с обращениями граждан в департаменте» («Порядок рассмотрения обращения») раздела «Контакты».

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

Исполняющий обязанности
руководителя департамента



А.В. Миланович

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента по
регулированию контрактной
системы Краснодарского края
от 28.10.2025 № 67

**ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в приказ департамента по регулированию
контрактной системы Краснодарского края
от 17 ноября 2023 г. № 122 «Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан в
департаменте по регулированию контрактной системы
Краснодарского края»**

1. Преамбулу изложить в следующей редакции:

«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» приказываю:».

2. В приложении:

1) по тексту слова «обращение в письменной форме» в соответствующих числе и падеже заменить словами «письменное обращение» в соответствующих числе и падеже;

2) в разделе 1 «Общие положения»:

пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

«1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (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 департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края (далее – департамент), руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента, заместителя руководителя департамента, а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.»;

дополнить пунктом 1.1¹ следующего содержания:

«1.1¹ Инструкция регулирует порядок работы с обращениями граждан, поступившими в адрес департамента, на имя руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента, заместителя руководителя департамента в форме электронного документа с использованием Единого портала.»;

пункт 1.2 изложить в следующей редакции:

«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), 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).»;

3) в разделе 2:

наименование изложить в следующей редакции:

«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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

в подразделе 2.1:

наименование изложить в следующей редакции:

«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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

пункты 2.1.1, 2.1.2 изложить в следующей редакции:

«2.1.1. Письменное обращение 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 работы мобильной приемной Губернатора Краснодарского края;

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

в форме электронного документа, подготовленного путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края (<https://krasnodar.ru>) и на сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://drcs.krasnodar.ru>, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – информационные ресурсы).

При направлении гражданами на электронную почту департамента и должностных лиц департамента обращения в форме электронного документа в адрес заявителя уведомление об изменениях направляется сотрудником департамента, ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.

2.1.2. Письменные обращения, 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 по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись сотруднику департамента, ответственному за работу с обращениями граждан в департаменте, в день поступления.»;

дополнить пунктом 2.1.5¹ следующего содержания:

«2.1.5¹. 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 как простые входящие письма.»;

пункт 2.1.9 исключить;

в подразделе 2.2.:

наименование изложить в следующей редакции:

«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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

пункты 2.2.2, 2.2.3 изложить в следующей редакции:

«2.2.2. Все поступающие в департамент письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются сотрудником ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте в соответствующей группе документов в ЕМСЭД в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3 Сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан в департаменте, либо лицо его замещающее фиксирует момент поступления письменных обращений в ЕМСЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, фиксируется в ЕМСЭД автоматически.»;

пункт 2.2.5 изложить в следующей редакции:

«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).»;

пункт 2.2.7 дополнить абзацем следующего содержания:

«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.»;

пункт 2.2.8 дополнить абзацем следующего содержания:

«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.»;

в подразделе 2.3:

наименование изложить в следующей редакции:

«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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

в пункте 2.3.1 слова «в департаменте» заменить словами «в ЕМСЭД»;

в подразделе 2.4:

наименование изложить в следующей редакции:

«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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение»;

пункт 2.4.8 изложить в следующей редакции:

«2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются руководителем департамента. В случае отсутствия руководителя департамента уведомление направляется за подписью первого заместителя руководителя департамента, а в случае отсутствия руководителя департамента и первого заместителя руководителя департамента - за подписью заместителя руководителя департамента, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств ЕМСЭД.

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 департамента, направляются на адрес, указанный в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, сотрудником департамента, ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте.»;

в пункте 2.4.13 слова «статьи 77 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» заменить словами «статьи 41 Федерального закона от 20 марта 2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;

наименование подраздела 2.5 изложить в следующей редакции:

«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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

в подразделе 2.6:

наименование изложить в следующей редакции:

«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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

пункт 2.6.6 изложить в следующей редакции:

«2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент, руководителю департамента, первому заместителю руководителя департамента, заместителю руководителя департамента в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.»;

пункт 2.6.8 изложить в следующей редакции:

«2.6.8. При направлении ответа на обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте департамента, 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 с использованием ЕМСЭД.»;

пункт 2.6.10 изложить в следующей редакции:

«2.6.10. Сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан в департаменте, направляет ответ заявителю в течение 1 рабочего дня после подписания ответа на обращение, но в пределах срока, установленного пунктом 2.3.1 настоящей Инструкции.»;

3) в разделе 4:

наименование изложить в следующей редакции:

«Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан»;

Пункты 4.1-4.5 изложить в новой редакции:

«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. В случае направления ответа заявителю, подписанного Губернатором Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, обращение ставится на «особый контроль».

4.3. Решение о постановке обращения на контроль или «особый контроль» принимается руководителем департамента, либо первым заместителем руководителя департамента, заместителем руководителя департамента.

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

«особый контроль».

4.5. 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.»;

дополнить пунктами 4.6 и 4.7 следующего содержания:

«4.6. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

 постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД;

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

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

 снятие обращений с контроля.

4.7. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет сотрудник департамента ответственный, за работу с обращениями граждан в департаменте.»;

4) дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется сотрудником департамента, ответственным за работу с обращениями граждан в департаменте в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан в департаменте осуществляет информирование заявителей о графике работы департамента, телефоне, почтовом адресе, об адресе официального сайта департамента 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.

6.2. Местонахождение департамента:

 почтовый адрес: 350063, г. Краснодар, ул. Советская, д. 30.

Прием граждан руководителем департамента осуществляется еженедельно каждый рабочий вторник с 14.00 до 17.00, первым заместителем руководителя департамента еженедельно каждый рабочий понедельник с 14.00 до 17.00, заместителем руководителя департамента еженедельно каждый рабочий четверг с 10.00 до 13.00 по предварительной записи. Запись на прием ведется в приемной руководителя департамента должностным лицом, ответственным за регистрацию корреспонденции в департаменте (понедельник – четверг с 9.00 до 13.00 и с 13.50 до 18.00, пятница с 9.00 до 13.00 и с 13.40 до 17.00, за

исключением нерабочих праздничных дней).

Телефон приемной руководителя департамента, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы департамента: +7 (861) 211-51-05.

Адрес электронной почты департамента: dracs@krasnodar.ru.

Официальный сайт департамента: <https://dracs.krasnodar.ru>

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

6.3. Информирование граждан в департаменте осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в департаменте;

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

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан в департаменте 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 сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями граждан в департаменте называет наименование департамента, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.»;

5) дополнить разделом 7 следующего содержания:

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

Работа с обращениями граждан на Едином портале осуществляется в соответствии Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 на платформе обратной связи Единого портала согласно требованиям раздела 8 Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39.».

Начальник отдела
государственной службы,
кадров, бюджетного учета
и делопроизводства



О.А. Голосных