



ДЕПАРТАМЕНТ ПО АРХИТЕКТУРЕ И ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВУ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

от 26.05.2026

г. Краснодар

№ 56

**О внесении изменений в приказ департамента
по архитектуре и градостроительству Краснодарского края
от 4 июня 2024 г. № 104 «Об утверждении инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте
по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»**

В соответствии с федеральными законами от 4 августа 2023 г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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», от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», 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», постановлением Губернатора Краснодарского края от 8 июля 2025 г. № 404 «О внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приложение к приказу департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 4 июня 2024 г. № 104

«Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края» следующие изменения:

1) 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) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края (далее соответственно – обращения граждан, департамент).»;

2) 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) наименование пункта 2 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»;

4) наименование пункта 2.1 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»;

5) четвертый и пятый абзацы пункта 2.1.1 исключить;

6) пункт 2.1.1 после абзаца «направлено в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>) и на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://arhikub.krasnodar.ru>), обеспечивающем идентификацию и (или) аутентификацию граждан.» дополнить абзацем следующего содержания:

«При направлении гражданами на электронную почту департамента 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.»

7) наименование пункта 2.2 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»;

8) 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 в департаменте в СЭД в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Ответственное должностное лицо фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, фиксируется в СЭД автоматически.»;

9) 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.»;

10) 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.»;

11) наименование пункта 2.3 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»;

12) в пункте 2.3.1 слова «в департаменте» заменить словами «в СЭД»;

13) наименование пункта 2.4 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»;

14) пункт 2.4.10 изложить в следующей редакции:

«2.4.10. 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.»;

15) наименование пункта 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.»;

16) наименование пункта 2.6 изложить в следующей редакции:

«2.6. Ответы на письменные обращения граждан, а также 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»;

17) 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 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.»;

18) дополнить раздел 7 следующего содержания:

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

7.1. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

7.2. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется посредством:

электронной формы Единого портала, размещенного на официальном сайте департамента;

личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;

мобильного приложения Единого портала.

7.3. В соответствии с пунктом 6 Правил № 2334 получение и обработка обращений и сообщений, направленных гражданами с использованием Единого портала, а также направление департаментом ответов на обращения и сообщения осуществляются с использованием платформы обратной связи Единого портала (далее – платформа Единого портала).

7.4. В соответствии с пунктом 7 Правил № 2334 обращения и сообщения, поданные гражданами с использованием Единого портала, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

7.5. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную автоматическую проверку и маршрутизацию.

7.6. Ответственное должностное лицо на платформе Единого портала:

осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими в личный кабинет департамента через платформу Единого портала;

проводит контроль обработки обращений и сообщений в личном кабинете департамента;

осуществляет мониторинг соблюдения сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан в личном кабинете департамента;

организует направление на рассмотрение обращений и сообщений;

при необходимости Исполнитель направляет копию обращения и сообщения Соисполнителю для рассмотрения и передачи непосредственному Исполнителю на рассмотрение не позднее пяти рабочих дней до дня окончания сроков рассмотрения;

обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей, в том числе по вопросам функционала личного кабинета департамента, а также консультирование по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан;

регистрирует и оформляет регистрационную карточку обращения в СЭД.

7.7. Руководители структурных подразделений департамента назначают лиц, ответственных за рассмотрение обращений и сообщений на платформе Единого портала, обеспечивают всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений и сообщений на платформе Единого Портала, несут ответственность за качество и полноту ответа, а также за соблюдение сроков рассмотрения обращений и сообщений в соответствии с действующим законодательством.

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

7.9. Подготовка ответов на обращения на платформе Единого портала осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

7.10. Работа с сообщениями на платформе Единого портала, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

7.11. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 г. № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края» составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения.

7.12. В случае поступления обращений или сообщений, содержащих вопросы, решение которых относится к компетенции органов или организаций, не подключенных к платформе Единого портала, регистрируется и оформляется электронная карточка обращения или сообщения в СЭД и в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или организацию посредством СЭД с уведомлением заявителя о переадресации обращения или сообщения в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, посредством сообщения на платформе Единого портала.».

2. Отделу инженерного и информационного обеспечения (Полквой А.А.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

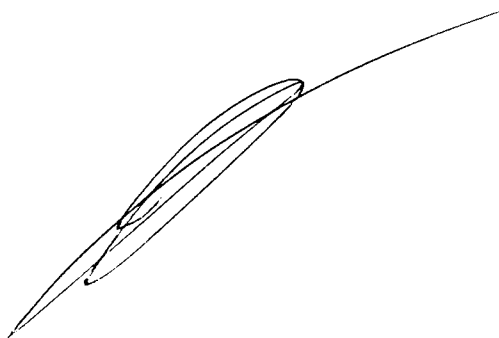
3. Отделу по вопросам государственной службы и специальной работы (Блисковка Е.В.) обеспечить:

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

4. Контрольно-аналитическому отделу в управлении градостроительного контроля (Рудай С.А.) обеспечить направление копии настоящего приказа в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Краснодарскому краю в семидневный срок после дня его первого официального опубликования.

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

Руководитель департамента



И.В. Поздняков