



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ (ГУБЕРНАТОРА)  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

от 21.10.2016

№ 820

г. Краснодар

**О порядке работы с обращениями граждан в администрации  
Краснодарского края**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы администрации (губернатора) Краснодарского края, руководителям структурных подразделений администрации Краснодарского края обеспечить соблюдение Порядка.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 мая 2013 года № 512 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края»;

2) пункт 3 постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 22 октября 2013 года № 1231 «О внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края»;

3) постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 26 декабря 2013 года № 1549 «О внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 мая 2013 года № 512 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края Ю.А. Бурлачко.

5. Департаменту информационной политики Краснодарского края (Пригода) обеспечить размещение (опубликование) настоящего постановления на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и направление на «Официальный ин-

тернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

6. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Глава администрации (губернатор)  
Краснодарского края



В.И. Кондратьев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением главы администрации  
(губернатора) Краснодарского края  
от 21.10.2016 № 820

**ПОРЯДОК**  
**работы с обращениями граждан в администрации**  
**Краснодарского края**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Краснодарского края с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Краснодарского края обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Общие требования к оформлению обращений

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;  
дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующих форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://www.krasnodar.ru>) и на официальном сайте администрации Краснодарского края (<http://admkrain.krasnodar.ru>) в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП «Главный центр специальной связи», а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО).

## 2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и заместителей главы администрации (губернатора) Краснодарского края (далее – его заместителей), поступающие в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись работнику управления по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края (далее – управление) в день поступления.

2.2.2. В управлении корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Работник, 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, руководитель – в Центр по обеспечению безопасности высших должностных

лиц федерального государственного казенного учреждения УВО УМВД России по Краснодарскому краю.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в управление.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. 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 установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края.

2.2.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником либо заместителем начальника управления.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей, доставленные в администрацию Краснодарского края автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются работником управления. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Краснодарского края с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Краснодарского края и портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения автоматически экспортируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее – СЭД «Обращения граждан»). В случае направления обращения в адрес главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей на официальный электронный адрес управления в день обработки входящей корреспонденции заявитель

информируется о необходимости обращения через специальные формы, размещенные на официальном сайте администрации Краснодарского края и портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края с указанием ссылок на эти ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.

2.2.9. Обращения граждан, поступившие из федеральных органов власти по системе МЭДО, автоматически экспортируются в СЭД «Результат: обращения граждан».

### 2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей, регистрируются в управлении.

2.3.2. Все поступающие в администрацию Краснодарского края письменные обращения граждан регистрируются в СЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации Краснодарского края не позднее следующего дня со дня их поступления.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносится номер (штрих-код), содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.3.5. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:  
дата регистрации;  
регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении 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»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);  
пол, возрастная категория;  
форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);  
вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);  
указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

исходящий номер сопроводительного письма;

вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

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

в соответствующем поле проставляется пометка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям;

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

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «коллектив СОШ №1»).

2.3.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

2.3.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом управления заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

## 2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Краснодарского края по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Краснодарского края до даты направления ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации Краснодарского края.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченному на то лицу, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе администрации (губернатору) Краснодарского края и его заместителям обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.8. Управление в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Краснодарского края запрашиваются результаты рассмотрения. При этом структурные подразделения администрации Краснодарского края, органы исполнительной власти Краснодарского края и должностные лица также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных



интересов граждан.

## 2.5. Направление обращений на рассмотрение

2.5.1. Работники отдела писем управления, рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе администрации (губернатору) Краснодарского края или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава администрации (губернатор) Краснодарского края и его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Краснодарского края информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации Краснодарского края, орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Краснодарского края, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются работниками отдела писем управления.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию Краснодарского края и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Управление Федеральной миграционной службы по Краснодарскому краю и в копии – главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о переадресации обращений подписываются работниками отдела писем управления.

2.5.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившее в адрес главы администрации (губернатора) Краснодарского края с сопроводительными документами государственных органов и органов местного самоуправления направляется в управление региональной безопасности администрации Краснодарского края.

2.5.6. 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.

2.5.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.5.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.9. 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 от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края обращение направляется в орган исполнительной власти Краснодарского края, курирующий сферу, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для необходимых разъяснений о порядке обжалования.

2.5.10. Жалобы, адресованные главе администрации (губернатору) Краснодарского края и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в управление региональной безопасности администрации Краснодарского края.

2.5.11. Жалобы, адресованные главе администрации (губернатору) Краснодарского края и его заместителям, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими государственные должности Краснодарского края, назначение на которые осуществляет глава администрации (губернатор) Краснодарского края; государственными гражданскими служащими Краснодарского края; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами исполнительной власти Краснодарского края; лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих,

направляются в управление кадровой политики и противодействия коррупции администрации Краснодарского края.

2.5.12. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти Краснодарского края, предоставившего государственную услугу, в день регистрации в администрации Краснодарского края направляются в контрольное управление администрации Краснодарского края и рассматриваются в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года №100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края и о внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края».

2.5.13. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.5.14. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в управление с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя управление.

2.5.15. Письменное обращение, возвращенное в управление как направленное не по компетенции, передается в отдел писем управления для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения работниками управления.

2.5.16. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах передаются для отправки в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края с реестром. Копии реестров хранятся в управлении.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками управления автоматически с использованием технических возможностей СЭД «Общественные обращения граждан». Реестры отправленных уведомлений хранятся в управлении.

## 2.6. Рассмотрение обращений

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех

видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2. В структурных подразделениях администрации Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, при необходимости – и информация о результатах рассмотрения обращения главе администрации (губернатору) Краснодарского края или его заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем(-ями) для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеofиксации).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации (губернатором) Краснодарского края либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края и его заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края и его заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.6.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение № 4) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края.

2.6.9 Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## 2.7. Ответы на обращения

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со

ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

2.7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.7.4. При коллективном обращении ответ дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу заявителя, который указан первым. При наличии в коллективном обращении только одного адреса ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делает ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Краснодарского края в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

2.7.8. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.9. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются руководителями структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края и уполномоченными на то должностными лицами.

2.7.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с

сопроводительными документами федеральных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается главой администрации (губернатором) Краснодарского края, либо его заместителями, либо уполномоченными на то лицами.

2.7.13. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции управления, подписываются начальником, заместителем начальника управления, начальниками отделов.

2.7.14. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в контрольном управлении администрации Краснодарского края, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в контрольное управление администрации Краснодарского края.

2.7.15. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, списывает материалы «в дело», в противном случае – должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

2.7.16. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота или через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП «Главный центр специальной связи».

2.7.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.7.18. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка 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;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

в случае принятия решения «разъяснено» – анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.7.19. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.7.20. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями, начальником либо заместителем начальника управления по предложениям работников управления.

### 3. Порядок работы с устными обращениями

#### 3.1. Организация личного приема в администрации Краснодарского края

3.1.2. Ежедневный прием посетителей в приемной администрации Краснодарского края осуществляется с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут работники управления.

3.1.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.1.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.1.8. Организацию личного приема граждан в приемной администрации Краснодарского края осуществляет отдел приема граждан управления.



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

3.1.10. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале «Устные обращения» СЭД «Обращения граждан».

3.1.12. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции управления. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации Краснодарского края или органов исполнительной власти, работник управления в день обращения организует прием заявителя в управлении работниками соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края или органа исполнительной власти Краснодарского края лично либо по телефону.

При наличии вопросов, относящихся к компетенции органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, ведущий прием осуществляет запись в соответствующий орган местного самоуправления посредством интернет - ресурса ССТУ.РФ.

3.1.13. Если гражданин обратился в приемную администрации Краснодарского края с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.14. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 2.1 - 2.5 Порядка.

3.1.15. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 5), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается начальником либо заместителем начальника управления, начальником отдела приема граждан и направляется по факсимильной связи исполнителю.

3.1.16. Руководители структурных подразделений администрации Краснодарского края осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Краснодарского края.

### 3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края и его заместителями

3.2.1. Личный прием граждан осуществляется главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями с приглашением руководителей структурных подразделений администрации и органов исполнительной власти Краснодарского края по вопросам, отнесенным к их ведению. Работники управления организуют прием для главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. Список граждан на прием к главе администрации (губернатору) Краснодарского края и его заместителям передается на согласование помощникам главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей. Помощники с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, и приглашают их на прием.

3.2.3. Работниками управления на личный прием к главе администрации (губернатору) Краснодарского края и его заместителям оформляются карточки личного приема на каждого заявителя.

3.2.4. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.7. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) работниками управления на следующий день после приема направляется на исполнение через отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя – по факсимильной и электронной связи.

3.2.8. Должностные лица администрации Краснодарского края проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Краснодарского края либо в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан. Организация приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагаются на ответственных работников соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края.

3.2.9. Обращения, поступившие при проведении главой администрации (губернатором) Краснодарского края и его заместителями «прямых линий»,

«прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.3. Организация и проведение приемов граждан должностными лицами администрации Краснодарского края по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации (в том числе в режиме видео-конференц-связи).  
Организация работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае

3.3.1. Ответственность за организацию участия заместителей главы администрации (губернатора) Краснодарского края в видеоприемах граждан, работе мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации в муниципальных образованиях Краснодарского края возлагается на помощников заместителей главы администрации (губернатора) Краснодарского края.

3.3.2. Информация об участнике видеоприема и о принимаемых мерах по решению вопроса заявителя направляется в управление непосредственными исполнителями в органах исполнительной власти Краснодарского края, которым поручено рассмотрение вопросов и подготовка видеоприема. Дополнительно ими готовится информационная справка о заявителе и перспективах решения вопроса для ведущего прием должностного лица администрации Краснодарского края.

3.3.3. Работники отдела приема граждан управления в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема заявителей в режиме видео-конференц-связи главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями, а также контролируют своевременность и полноту представленной исполнителями информации по вопросу.

3.3.4. Срок исполнения поручения, данного должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, ведущим прием, определяется на основании информации администрации Краснодарского края о перспективах решения вопроса. Продление сроков исполнения поручений, данных в ходе видеоприемов, не допускается.

3.3.5. Работниками отдела приема граждан управления осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе проведения видеоприема; готовятся промежуточные информации в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

3.3.6. Отделом приема граждан управления контролируется своевременность представляемой информации на имя Президента Российской Федерации за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на имя Президента Российской Федерации за

подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.3.7. Глава администрации (губернатор) Краснодарского края проводит по поручению Президента Российской Федерации прием заявителей в приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае (ул. Карасунская, д. 70) два раза в год в соответствии с графиком проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей в приемных Президента Российской Федерации.

3.3.8. Участие в личном приеме по поручению Президента Российской Федерации принимают должностные лица органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.3.9. Работники отдела приема граждан управления в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема заявителей главой администрации (губернатором) Краснодарского края: контролируют своевременность представления информации по вопросам заявителей; организуют доставку заявителей к месту проведения приема (ул. Карасунская, д. 70).

3.3.10. Работниками отдела приема граждан управления осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края по поручению Президента Российской Федерации; готовятся промежуточные информации в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций; контролируется своевременность и полнота информации представляемой на имя Президента Российской Федерации за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края, по мере истечения сроков выполнения поручений.

3.3.11. В соответствии с календарным графиком Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций осуществляется работа мобильной приемной Президента Российской Федерации в населенных пунктах Краснодарского края.

3.3.12. Отделом приема граждан управления осуществляется контроль за своевременным и качественным рассмотрением вопросов, содержащихся в обращениях заявителей и направлением информационной справки в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций с сопроводительным письмом управления за подписью начальника, заместителя начальника управления. Срок представления информации – 15 дней.

3.3.13. Начальником управления или заместителем начальника управления в случае неполного исполнения принятого по обращению решения принимается решение об оставлении обращения на дополнительном контроле до полного фактического исполнения принятого решения.

#### 4. Порядок работы с аудиосообщениями, поступившими по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Аудиосообщения, поступающие на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края, фиксируются записывающим устройством при помощи специального оборудования.

4.3. Аудиосообщения принимаются работниками управления и обрабатываются в СЭД «Обращения граждан». В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время запись аудиообращений осуществляется записывающим устройством автоответчика.

4.4. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.5. При обращении на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края, в том числе при оставлении сообщения на автоответчике, заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.6. Работники отдела приема граждан управления, осуществляющие прием звонков:

уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса органов исполнительной власти Краснодарского края и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа по вопросу личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями.

4.7. Работниками отдела приема граждан управления в СЭД «Обращения граждан» в соответствующем электронном журнале оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.8. Работники отдела приема граждан управления, принимающие аудиосообщения, готовят проекты поручений о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации Краснодарского края, органы исполнительной власти Краснодарского края, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и организации.

4.9. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД «Обращения граждан» или путем передачи в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края.

4.10. Срок рассмотрения аудиосообщений не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

4.11. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края, по которым администрацией Краснодарского края запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляется отделом приема граждан управления.

## 5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Краснодарского края контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей, осуществляется управлением.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Краснодарского края принимается главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями, начальником либо заместителем начальника управления по предложениям работников отдела писем управления.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью «СЭД «Обращения граждан».

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД «Обращения граждан»;

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

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных

нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

5.6. Обращения, поступившие в администрацию Краснодарского края из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.7. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью должностного лица, давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в управление с оригиналами обращений и приложениями к ним.

5.9. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью руководителей структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, которым поручено рассмотрение, и передаются в управление для их направления в адрес государственных органов. Информации по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляются за подписью начальника управления либо его заместителя.

5.10. Если в ответе, поступившем в администрацию Краснодарского края, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

5.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Краснодарского края, осуществляется управлением, в органах исполнительной власти Краснодарского края – работниками, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

5.12. Ответственность должностных лиц управления закрепляется в их должностных регламентах. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.13. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту работнику, ответственному за работу с обращениями граждан.

5.14. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, которым поручено рассмотрение обращения.

5.15. 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 настоящего Порядка.

5.16. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

5.17. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником управления либо его заместителем на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.18. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы администрации (губернатора) Краснодарского края либо его заместителей. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.19. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, рассматривавшим обращения.

5.20. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Краснодарского края предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений



граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

## 6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица управления осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации Краснодарского края; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты управления; 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 электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

6.2. Местонахождение администрации Краснодарского края:

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

Режим работы: с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной администрации Краснодарского края (ул. Красная, 35, г. Краснодар, вход с ул. Ленина) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

Многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края для приема устных обращений: 8(861)-268-60-44.

Телефон (факс) для приема письменных обращений граждан: 8(861)-262-20-37.

Справочный телефон управления: 8(861)-262-65-60.

Телефон начальника управления: 8(861)-253-42-08.

Официальный сайт администрации Краснодарского края: [www.admkrai.krasnodar.ru](http://www.admkrai.krasnodar.ru).

Портал исполнительных органов власти Краснодарского края: [www.krasnodar.ru](http://www.krasnodar.ru).

6.3. Информирование заявителей в администрации Краснодарского края осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в управление или приемные главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте

администрации Краснодарского края.

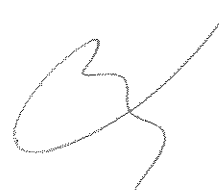
На входе в приемную администрации Краснодарского края в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо 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 должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации Краснодарского края, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в приемной администрации Краснодарского края размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Краснодарского края, а также должностных лиц, государственных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации Краснодарского края.

Заместитель директора департамента  
внутренней политики администрации  
Краснодарского края,  
начальник управления по взаимодействию  
с органами местного самоуправления



В.В. Козлов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в администрации  
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 администрацию Краснодарского края поступила  
(число, месяц, год)  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу \_\_\_\_\_.

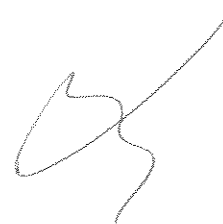
При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Заместитель директора департамента  
внутренней политики администрации  
Краснодарского края,  
начальник управления по взаимодействию  
с органами местного самоуправления



В.В. Козлов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в администрации  
Краснодарского края

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о недостатке документов по описи корреспондента**  
**в заказных письмах с уведомлением и в письмах**  
**с объявленной ценностью**

от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Краснодарского края поступила  
(число, месяц, год)  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Заместитель директора департамента  
внутренней политики администрации  
Краснодарского края,  
начальник управления по взаимодействию  
с органами местного самоуправления



В.В. Козлов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в администрации  
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 администрацию Краснодарского края поступила  
(число, месяц, год)  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

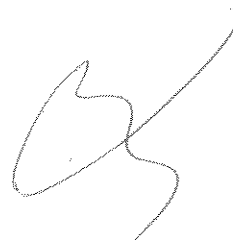
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а  
именно: \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Заместитель директора департамента  
внутренней политики администрации  
Краснодарского края,  
начальник управления по взаимодействию  
с органами местного самоуправления



В.В. Козлов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в администрации  
Краснодарского края

Руководителю структурного  
подразделения администрации  
Краснодарского края,  
органа исполнительной власти  
Краснодарского края  
(инициалы, фамилия)

**УВЕДОМЛЕНИЕ  
о прекращении переписки**

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 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) \_\_\_\_\_

Заместитель директора департамента  
внутренней политики администрации  
Краснодарского края,  
начальник управления по взаимодействию  
с органами местного самоуправления



В.В. Козлов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в администрации  
Краснодарского края

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ (подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

Снял с контроля \_\_\_\_\_ (подпись)

Заместитель директора департамента  
внутренней политики администрации  
Краснодарского края,  
начальник управления по взаимодействию  
с органами местного самоуправления



В.В. Козлов