



**ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**П Р И К А З**

от 11.04.2025

№ 3

г. Краснодар

**О порядке работы с обращениями граждан в департаменте  
информационной политики Краснодарского края**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан" и совершенствования работы с обращениями граждан **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в департаменте информационной политики Краснодарского края (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

приказ департамента информационной политики Краснодарского края от 14 января 2016 г. № 7 "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в департаменте информационной политики Краснодарского края";

приказ департамента информационной политики Краснодарского края от 26 декабря 2017 г. № 77 "О внесении изменений в приказ руководителя департамента информационной политики Краснодарского края от 14 января 2016 года № 7 "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в департаменте информационной политики Краснодарского края";

приказ департамента информационной политики Краснодарского края от 26 июня 2019 г. № 113 "О внесении изменения в приказ руководителя департамента информационной политики Краснодарского края от 14 января 2016 г. № 7 "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в департаменте информационной политики Краснодарского края".

3. Отделу по защите государственной тайны, мобилизационной работе и технического сопровождения департамента (Рождественский Д.В.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" [admkrai.krasnodar.ru](http://admkrai.krasnodar.ru) и направление на "Официальный интернет-портал правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), а

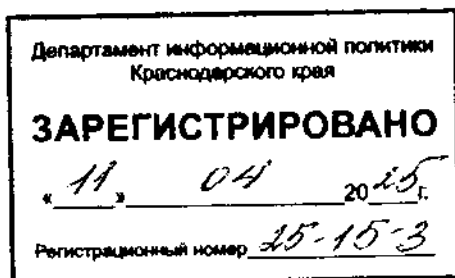
также его размещение на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

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

Руководитель  
департамента

 Г.А. Навазова



Приложение

УТВЕРЖДЕН  
приказом департамента  
информационной политики  
Краснодарского края

от 11.04.2025 № 3

**ПОРЯДОК**  
**работы с обращениями граждан в департаменте**  
**информационной политики Краснодарского края**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в департаменте информационной политики Краснодарского края (далее соответственно – Порядок, департамент) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении устных и письменных обращений в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращения граждан) с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), иной информационной системы департамента либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сайт департамента), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.2. Понятия и термины, используемые в Порядке, 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).

1.3. В департаменте обращения граждан рассматриваются в пределах

компетенции, установленной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 14 декабря 2015 г. № 1206 "О департаменте информационной политики Краснодарского края".

## **2. Порядок работы с письменными обращениями граждан**

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, 35;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<https://dip.krasnodar.ru/>) или портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>) (виртуальная приёмная), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.1.2. Обращение может быть принято в ходе личных приемов руководителем департамента, заместителями руководителя департамента в соответствии с графиком приема (приложение 1) по предварительной записи.

Запись на прием ведется в приемной руководителя департамента по телефону 8 (861) 214-58-34 сотрудником департамента, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в департаменте (далее – лицо, ответственное за работу с обращениями), ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 10:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

2.1.3. Поступающая корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Сотрудник департамента, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации Краснодарского края.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и, при необходимости, составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение (приложение 2);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 3);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 4);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются

денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 5).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается у сотрудника департамента, обрабатывающего корреспонденцию. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из сотрудников департамента в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и архивного хранения. В случае отсутствия текста письма, к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается текст следующего содержания: "письменного обращения к адресату нет".

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются специалистом в качестве входящей корреспонденции.

2.1.7. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке сотрудником департамента, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Для приема обращений в форме электронного документа на сайте департамента или портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>) (виртуальная приёмная) применяется обеспечивающее идентификацию и (или) аутентификацию граждан программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

2.1.9. 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 возможности направления обращения в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы департамента либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

## 2.2. Регистрация обращений граждан.

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в департамент в виде почтового отправления, через Единый портал, посредством заполнения

гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте департамента или портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>), регистрируются в приёмной департамента в течение 3 дней с момента поступления в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

2.2.2. Письменные обращения граждан, поступившие в департамент в форме электронного документа посредством СЭД из администрации Краснодарского края, государственных органов Краснодарского края, муниципальных образований Краснодарского края считаются зарегистрированными согласно имеющимся номерам в СЭД.

2.2.3. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в виде электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.2.5. В электронную учетную карточку СЭД (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

почтовый адрес (при наличии);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого

письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);  
аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции сотрудника департамента, которому обращение направляется на рассмотрение;

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

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". В электронной учетной карточке в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили ("коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома №...").

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

2.2.7. 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".

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе "Ф.И.О." указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

2.2.9. Если заявитель не указал свою фамилию, то в электронную учетную карточку вносится запись "без фамилии".

2.2.10. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

2.3. Направление обращений граждан на рассмотрение.

2.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является

регистрация письменного обращения в СЭД.

2.3.2. Обращение в день регистрации направляется руководителю департамента, в случае временного отсутствия руководителя департамента (в связи с командировкой, отпуском, временной нетрудоспособностью) одному из заместителей руководителя департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом.

2.3.3. Поручение руководителя департамента, заместителя руководителя департамента в виде резолюции, созданное в личном кабинете, должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.3.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанный в регистрации первым.

2.3.5. Уведомления авторам обращений регистрируются в СЭД и направляются авторам в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, и в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа.

Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте департамента или портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>), направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

2.3.6. В структурных подразделениях департамента непосредственные исполнители определяются руководителями структурных подразделений департамента.

Поручение руководителя структурного подразделения департамента в виде резолюции, созданное в личном кабинете СЭД, должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.



## 2.4. Рассмотрение обращений граждан.

2.4.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является получение исполнителем поручения руководителя департамента, заместителя руководителя департамента, непосредственного руководителя по рассмотрению письменного обращения.

2.4.2. Исполнитель (первый в резолюции), которому поручено рассмотрение обращения (далее – ответственный исполнитель):

несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

организует встречи с заявителем(-ями);

организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

при наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

готовит уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.4.3. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственный исполнитель (первый в резолюции), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ (уведомление) заявителю (при необходимости – и автору сопроводительного письма). Соисполнители за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.4.4. Если поручение Губернатора Краснодарского края, первого заместителя Губернатора Краснодарского края и заместителей Губернатора Краснодарского края (далее – первый заместитель и заместители) по рассмотрению обращения состоит из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю (руководителю государственного органа, структурного подразделения администрации Краснодарского края, главе муниципального образования) самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения, и поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "свод" (при наличии).

Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и

направляется ответ в соответствии с поручением.

2.4.5. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в том числе из инстанций различного уровня, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении 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.

Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

Письменные обращения одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.4.6. Письменные обращения с просьбами о личном приеме руководителем департамента либо его заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем. В ответе заявителю также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан руководством департамента. Если в обращении не указана проблема или причина обращения, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан руководством департамента, а обращение оформляется "в дело" как исполненное.

2.4.7. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

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

2.4.9. В случае, если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель департамента или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в департамент. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.4.10. При поступлении в департамент очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, ответственный исполнитель готовит заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.4.11. В случае поступления обращения, содержащего предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращение, в котором обжалуется судебное решение,

вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения может быть размещен на официальном сайте департамента с соблюдением требований действующего законодательства, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.4.13. При поступлении в департамент просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения ответственный исполнитель готовит сообщение заявителю о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

## 2.5. Ответы на обращения граждан.

2.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

2.5.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дата регистрации обращения в департаменте.

2.5.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.5.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

2.5.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того

же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в департаменте.

2.5.6. Ответ (уведомление) на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или иной информационной системы департамента, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.

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

2.5.8. Если исполнителем (исполнителями) при подготовке ответа рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально, проект ответа возвращается исполнителю (исполнителям) для доработки.

2.5.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного рассмотрения обращения.

2.5.10. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), не снимается с контроля до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

2.5.11. Ответы, уведомления, сообщения заявителям подписываются руководителем департамента либо одним из его заместителей.

2.5.12. Если дубликат обращения поступил после рассмотрения первичного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением ответа, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа или с приложением его копии.

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

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и

подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: "поддержано", в том числе "меры приняты", "не поддержано", "разъяснено";

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения "разъяснено");

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.5.14. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

2.5.15. Исполнители должны формировать ответ заявителю и (или) юридическому лицу с учетом соблюдения требований конфиденциальности в части персональных данных и сведений.

2.5.16. Рассмотренное обращение с приложением ответа заявителю и материалы рассмотрения списываются "в дело".

2.5.17. Обращения с пометкой управления по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края "подлежит возврату", возвращаются в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края вместе с копией ответа заявителю.

2.5.18. В случае, если ответ на обращение подписывается первым заместителем Губернатора Краснодарского края, заместителем Губернатора Краснодарского края исполнителем в департаменте готовится проект ответа, согласованный руководителем департамента, и направляется в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

2.5.19. Срок регистрации и отправки ответа на обращение, уведомления, сообщения заявителю не должен превышать одного дня со дня его подписания.

2.6. Организация личного приема граждан руководством департамента.

2.6.1. Основание для начала процедуры организации личного приема граждан руководством департамента – обращение гражданина в приемную департамента по телефону или посредством письменного обращения.

2.6.2. Личный прием граждан осуществляется руководителем департамента либо одним из его заместителей по вопросам, отнесенным к их ведению.

Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 г. № 1043 "О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций,

расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну".

2.6.3. График личного приема граждан руководством департамента размещается на официальном сайте департамента.

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

2.6.5. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда" и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

2.6.6. Рабочее место должностного лица, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

2.6.7. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещении обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

2.6.8. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

2.6.9. При приеме граждан в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.10. Ответственное лицо оформляет карточку личного приема на каждого заявителя (приложение 6).

2.6.11. Должностное лицо департамента, ведущее прием, обязано дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения департамента.

2.6.12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.6.13. В ходе личного приема в карточку личного приема вносится контрольное поручение по решению вопроса, которое подписывается руководителем департамента либо заместителем руководителя департамента. Карточка личного приема с приложениями к ней (при наличии) направляется исполнителю.

2.6.14. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и

гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией "разъяснено в ходе приема" списывается в дело.

2.6.15. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком.

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

2.6.17. Организацию личного приема граждан руководством департамента осуществляет лицо, ответственное за работу с обращениями путем:

записи граждан на личный прием по письменным или устным, в том числе телефонным, обращениям, с формированием реестра с указанием Ф.И.О., адреса и контактного телефона заявителя, повода обращения;

получения от руководителя структурного подразделения департамента, в чьей компетенции находится рассматриваемый вопрос, не позднее 3 рабочих дней до даты приема, необходимой информации с визой (краткая справка с изложением сути вопроса с приложением необходимых материалов, список лиц, приглашенных для участия в приеме (сотрудники департамента в рамках компетенции), предлагаемые варианты решения вопроса);

своевременного уведомления граждан и лиц, приглашенных для участия, о дате и времени проведения личного приема;

предоставления руководителю департамента или заместителю руководителя департамента, осуществляющему личный прием, не позднее 2 рабочих дней до даты приема реестра граждан, записавшихся на личный прием, и материалов, подготовленных к приему.

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

2.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

2.7.1. Обращение с приложением ответа заявителю и материалы рассмотрения с отметкой "в дело" передаются на архивное хранение.

2.7.2. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- 1) поручение в виде резолюции по рассмотрению обращения;
- 2) обращение, приложения к нему (при наличии), а также акты при наличии;
- 3) материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- 4) материалы переписки по обращению (запросы, ответы на запросы, ответы соисполнителей);
- 5) копия ответа заявителю, а также (если имеются) копии промежуточных ответов заявителю, уведомление о продлении срока рассмотрения;
- 6) копия ответа автору сопроводительного письма, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору сопроводительного письма, информация о продлении срока рассмотрения.

2.7.3. Материалы рассмотрения обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно номенклатуре дел.

2.7.4. Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

### **3. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

3.1. 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.

3.2. Руководители структурных подразделений департамента в пределах своей компетенции анализируют содержание поступающих обращений, осуществляют контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений в структурном подразделении.

3.3. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте осуществляется руководителями структурных подразделений департамента.

3.3.1. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

3.4. Решение о постановке обращения на контроль в департаменте принимается руководителем департамента либо одним из его заместителей по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.5. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения вместе с ответом подлежат возврату в управление по работе с обращениями



граждан и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края. В реквизитах на бланке департамента указываются дата регистрации и номер направляемого ответа. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие материалы согласно поручению. В деле остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и материалы, используемые при рассмотрении обращения.

3.5.1. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Краснодарского края, готовится ответственным исполнителем в департаменте и подписывается Губернатором Краснодарского края либо его первым заместителем и заместителями.

3.5.2. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме. В департаменте остаются и хранятся копии таких обращений.

3.5.3. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, то рассмотрение обращения остается на контроле до полного исполнения.

3.6. Сотрудники департамента несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.7. Лицо, ответственное за работу с обращениями, руководители структурных подразделений департамента контролируют соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан.

3.8. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений. В резолюции могут устанавливаться формы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

#### **4. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан**

4.1. Лицо, ответственное за работу с обращениями, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края "Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", статистические сведения о

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

4.2. При подготовке указанных сведений лицо, ответственное за работу с обращениями, осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

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

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

## **5. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала**

5.1. 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".

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

1) электронных форм Единого портала, размещенных на официальных сайтах и официальных страницах органов и организаций;

2) личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;

3) мобильного приложения Единого портала.

5.3. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную автоматическую проверку и маршрутизацию. Вопросы, связанные с принципами работы данной автоматизации, относятся к компетенции Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

5.4. Регистрация и обновление данных пользователей департамента в верхнеуровневом кабинете департамента, их актуальность обеспечивается с соблюдением законодательства о защите персональных данных уполномоченным исполнительным органом Краснодарского края.

5.5. Приказом департамента определяется перечень сотрудников

департамента, допущенных к работе в верхнеуровневом кабинете департамента и ответственных за обработку обращений и сообщений на платформе Единого портала.

5.6. Получение обращений и сообщений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала департамента, осуществляется ответственным должностным лицом департамента (координатором), а обработка обращений осуществляется должностными лицами департамента (исполнителями) по поручению координатора.

5.7. Работа с обращениями в Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Правилами № 2334 на платформе подсистемы Единого портала.

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

5.9. Срок подготовки ответа на сообщение не должен превышать срок, установленный нормативными правовыми актами Краснодарского края.

Начальник отдела правового  
обеспечения, государственной  
гражданской службы и кадров  
департамента информационной  
политики Краснодарского края



М.В. Захарян

Приложение 1  
к Порядку  
работы с обращениями граждан в  
департаменте информационной  
политики Краснодарского края

**ГРАФИК**  
**приема граждан руководством департамента информационной**  
**политики Краснодарского края**

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема (часы)
Руководитель департамента	2-й вторник месяца	с 14.00 до 17.00
Заместитель руководителя департамента (начальник управления)	2-й четверг месяца	с 14.00 до 17.00
Заместитель руководителя департамента (информационно-аналитические вопросы)	3-я среда месяца	с 14.00 до 17.00
Заместитель руководителя департамента (финансово-экономические вопросы)	4-я пятница месяца	с 10.00 до 13.00

Начальник отдела правового обеспечения, государственной гражданской службы и кадров департамента информационной политики Краснодарского края



М.В. Захарян

Приложение 2  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в департаменте информационной  
политики 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: \_\_\_\_\_ (число, месяц, год) в департамент информационной политики Краснодарского края поступила 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)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник отдела правового  
обеспечения, государственной  
гражданской службы и кадров  
департаamenta информационной  
политики Краснодарского края



М.В. Захарян

Приложение 3  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в департаменте информационной  
политики 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: \_\_\_\_\_ (число, месяц, год) в департамент информационной политики Краснодарского края поступила 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)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник отдела правового  
обеспечения, государственной  
гражданской службы и кадров  
департамента информационной  
политики Краснодарского края



М.В. Захарян

Приложение 4  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в департаменте информационной  
политики Краснодарского края

**АКТ № \_\_\_\_**  
**о наличии приложений к обращению, не являющихся**  
**подтверждением изложенных в нем доводов**

от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт) составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_ (число, месяц, год) в департамент информационной политики Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Начальник отдела правового  
обеспечения, государственной  
гражданской службы и кадров  
департаamenta информационной  
политики Краснодарского края



М.В. Захарян

Приложение 5  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в департаменте информационной  
политики 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: \_\_\_\_\_ (число, месяц, год) в департамент информационной политики Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое), а именно: \_\_\_\_\_.

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):  
возвращены: (указать номер заказного почтового отправления);  
переданы для вручения в (наименование органа местного самоуправления);  
оставлены на хранении до востребования (наименование места хранения).

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Начальник отдела правового  
обеспечения, государственной  
гражданской службы и кадров  
департамента информационной  
политики Краснодарского края



М.В. Захарян



Приложение 6  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в департаменте информационной  
политики 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).

Начальник отдела правового  
обеспечения, государственной  
гражданской службы и кадров  
департаamenta информационной  
политики Краснодарского края



М.В. Захарян