



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

от 08.06.2018

№ 331

г. Краснодар

**О внесении изменений в постановление главы  
администрации (губернатора) Краснодарского края  
от 21 октября 2016 года № 820 «О порядке работы с обращениями граждан  
в администрации Краснодарского края»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить изменения в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21 октября 2016 года № 820 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края» согласно приложению к настоящему постановлению.

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

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

Глава администрации (губернатор)  
Краснодарского края



В.И. Кондратьев

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением главы администрации  
(губернатора) Краснодарского края  
от 08.06.2018 № 331

### ИЗМЕНЕНИЯ,

**вносимые в постановление главы администрации (губернатора)  
Краснодарского края от 21 октября 2016 года № 820 «О порядке  
работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края»**

1. В пункте 4 слова «Ю.А. Бурлачко» заменить словами «А.С. Копайгородского».

2. В приложении № 1:

1) по тексту слова «глава администрации (губернатор) Краснодарского края и его заместители» в соответствующих падежах заменить словами «глава администрации (губернатор) Краснодарского края, его первый заместитель и заместители» в соответствующих падежах;

2) по тексту слово «сотрудники» в соответствующих падежах заменить словом «работники» в соответствующих падежах;

3) в пункте 1.1 раздела 1 «Общие положения» слово «электронных» заменить словами «в форме электронного документа»;

4) в разделе 2 «Порядок работы с письменными обращениями»:

в подразделе 2.1 «Общие требования к оформлению обращений»:

в пункте 2.1.2 слово «соответствующих» заменить словом «специальных»;

пункт 2.1.3 изложить в следующей редакции:

«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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; 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.»;

в подразделе 2.2 «Прием и первичная обработка письменных обращений граждан»:

пункты 2.2.1 и 2.2.2 изложить в следующей редакции:

«2.2.1. Обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, его первого заместителя и заместителей главы администрации (губернатора) Краснодарского края (далее – первый заместитель и заместители), поступающие в отдел служебной переписки

управления делами администрации Краснодарского края по почте и фельдьегерской 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. 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 и сотруднику охранной организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации Краснодарского края.»;

пункт 2.2.6 изложить в следующей редакции:

«2.2.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.»;

в пункте 2.2.9 слова «СЭД «Результат: обращения граждан» заменить словами «СЭД «Обращения граждан»;

в подразделе 2.3 «Регистрация обращений»:

в пункте 2.3.2 после слова «граждан» дополнить словами «и обращения, поступившие в форме электронного документа,»;

после слова «следующего» дополнить словом «рабочего»;

в пункте 2.3.4 слово «письма» заменить словом «обращения»;

в пункте 2.3.5 после абзаца «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»» дополнить абзацем следующего содержания:

«телефон (при наличии)»;

абзацы «социальное положение и льготная категория (в случае наличия)»;», «пол, возрастная категория»;», «вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль)»;» исключить;

слова «краткое содержание» заменить словом «содержание»;

абзац «в соответствующем поле проставляется пометка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям» заменить абзацем следующего содержания:

«в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»»;

в пункте 2.3.6 слова «вносится первая разборчиво указанная фамилия» заменить словами «вносятся первые две разборчиво указанные фамилии»;

в подразделе 2.5 «Направление обращений на рассмотрение»:

пункт 2.5.1 дополнить словами «, в иные органы, осуществляющие публично значимые функции»;

в пункте 2.5.4 слова «Управление Федеральной миграционной службы» заменить словами «Главное управление МВД России по Краснодарскому краю»;

дополнить пунктом 2.5.8<sup>1</sup> следующего содержания:

«2.5.8<sup>1</sup> Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.»;

дополнить пунктом 2.5.18 следующего содержания:

«2.5.18. Работниками управления обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в органы исполнительной власти Краснодарского края и органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.»;

в подразделе 2.6 «Рассмотрение обращений»:

пункт 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«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.»;

дополнить пунктом 2.6.2<sup>1</sup> следующего содержания:

«2.6.2<sup>1</sup> Поручение главы администрации (губернатора) Краснодарского края, его первого заместителя и заместителей по рассмотрению обращения 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 5 рабочих 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 и информация о результатах рассмотрения обращения главе администрации (губернатору) Краснодарского края, его первому заместителю и 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.»;

в пункте 2.6.3:

после слова «обращения» дополнить словами «в случае необходимости»;

слова «для уточнения сути обращения» исключить;

пункт 2.6.9 исключить;

в подразделе 2.7 «Ответы на обращения»:

пункт 2.7.2 дополнить абзацем следующего содержания:

«В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию; регистрационный номер; дату регистрации.»;

пункт 2.7.4 изложить в следующей редакции:

«2.7.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц.»»;

в пункте 2.7.6 слова «или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении» заменить словами «и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме»;

в пункте 2.7.7 после слов «электронной почты» дополнить словами «(в случае, если обращение поступило в форме электронного документа)»;

дополнить пунктами 2.7.8<sup>1</sup> и 2.7.8<sup>2</sup> следующего содержания:

«2.7.8<sup>1</sup>. При получении предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.7.8<sup>2</sup>. В случае поступления в государственный орган или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.7.8<sup>1</sup> настоящего Порядка на официальном сайте данного государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.»;

пункт 2.7.9 дополнить словами «Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.»;

пункт 2.7.13 изложить в следующей редакции:

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

Если ответы готовятся за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его первого заместителя и заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление о продлении срока подписывает заместитель начальника управления или начальник отдела писем управления.»;

в пункте 2.7.16:

слова «или через» заменить словом «, через»;

дополнить словами «или заказной почтой»;

5) в разделе 3 «Порядок работы с устными обращениями»:

пункты 3.1.2 – 3.1.16 подраздела 3.1 «Организация личного приема в администрации Краснодарского края» считать соответственно пунктами 3.1.1 – 3.1.15;

пункт 3.1.11 подраздела 3.1 «Организация личного приема в администрации Краснодарского края» изложить в следующей редакции:

«3.1.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции управления, в том числе о порядке организации личного приема в администрации Краснодарского края. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Краснодарского края, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации Краснодарского края или органов исполнительной власти Краснодарского края, 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.

В случае если посетитель приемной администрации Краснодарского края настаивает на приеме главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его первым заместителем или заместителями, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

С согласия заявителя организуется прием посредством интернет-ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.»;

в подразделе 3.2 «Организация личных приемов граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его первым заместителем и заместителями»:

пункт 3.2.1 изложить в следующей редакции:

«3.2.1. Прием граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края осуществляется после приема его первым заместителем, заместителями или уполномоченными ими лицами по компетенции поднимаемых вопросов.

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

пункт 3.2.7 изложить в следующей редакции:

«3.2.7. Карточка личного приема (с приложениями к ней при наличии) на следующий день после приема направляется работниками управления на официальные электронные адреса соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с использованием СЭД «Обращения граждан» и путем передачи в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края.»;

в подразделе 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»:

пункт 3.3.7 после слов «(ул. Карасунская, д. 70» дополнить словами «, г. Краснодар)»;

пункт 3.3.9 после слов «(ул. Карасунская, д. 70» дополнить словами «, г. Краснодар)».

б) в разделе 4 «Порядок работы с аудиосообщениями, поступившими по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края»:

в пункте 4.3 слова «запись аудиообращений» заменить словами «запись аудиосообщений»;

в пункте 4.6 после слов «личного приема» слово «граждан» исключить;

в пункте 4.10 после слов «Если окончание срока рассмотрения» слово «обращение» заменить словом «аудиосообщение»;

7) в пункте 6.2 раздела 6 «Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан» слова «устных обращений» заменить словом «аудиосообщений»;

в пункте 6.3 слова «или приемные главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края» исключить.

Директор департамента  
внутренней политики  
администрации Краснодарского края

Г.А. Москалева

