

ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ (ГУБЕРНАТОР) КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 27 мая 2013 г. N 512

О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

(в ред. Постановлений главы администрации (губернатора)
Краснодарского края от 22.10.2013 N 1231,
от 26.12.2013 N 1549)

В целях реализации Федерального [закона](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Закона](#) Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", [постановления](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 24 декабря 2010 года N 1213 "О приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края" постановляю:

(в ред. [Постановления](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 22.10.2013 N 1231)

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 17 декабря 2008 года N 1331 "О Регламенте исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Краснодарского края";

2) [постановление](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 22 июня 2010 года N 496 "О внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 17 декабря 2008 года N 1331 "Об административном Регламенте исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Краснодарского края";

3) [постановление](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 18 ноября 2010 года N 1010 "О внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края в связи с совершенствованием порядка рассмотрения обращений граждан";

4) [пункты 3, 4](#) постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года N 100 "Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) 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".

4. Внести в [приложение](#) к постановлению главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 30 сентября 2008 года N 980 "О Регламенте администрации Краснодарского края" следующие изменения:

1) [пункты 16.1 и 16.2 раздела 16](#) "Порядок работы с обращениями граждан" изложить в следующей редакции:

"16.1. Администрация Краснодарского края рассматривает жалобы, заявления и предложения граждан (далее - обращения граждан) в соответствии с Порядком работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края.

16.2. В администрации края управление по работе с обращениями граждан в департаменте внутренней политики администрации края (далее - управление по работе с обращениями граждан) выполняет работу, связанную с централизованным учетом, организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих непосредственно на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей, а также из федеральных органов государственной власти, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании главу администрации (губернатора) Краснодарского края, заместителей главы администрации (губернатора) Краснодарского края, готовит предложения по устранению недостатков, ведет прием граждан и организует личные и личные выездные приемы граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края и его заместителями, проверяет состояние работы с обращениями граждан в структурных подразделениях

администрации края, органах исполнительной власти Краснодарского края, оказывает необходимую методическую и практическую помощь в организации рассмотрения предложений, заявлений, жалоб.";

2) [разделы 17](#) и [18](#) изложить в следующей редакции:

"17. Рассмотрение письменных обращений граждан

Письменные обращения граждан рассматриваются в соответствии с Порядком работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края.

18. Организация личного приема граждан

Организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с Порядком работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края."

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края Д.Х. Хатуова.

6. Департаменту печати и средств массовых коммуникаций Краснодарского края опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации Краснодарского края.

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

Глава администрации (губернатор)
Краснодарского края
А.Н.ТКАЧЕВ

Приложение

Утвержден
постановлением
главы администрации (губернатора)
Краснодарского края
от 27 мая 2013 г. N 512

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

(в ред. Постановлений главы администрации (губернатора)
Краснодарского края от 22.10.2013 [N 1231](#),
от 26.12.2013 [N 1549](#))

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 исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

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

(абзац введен [Постановлением](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 22.10.2013 [N 1231](#))

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 2009);

Федеральный **закон** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

Абзац исключен. - **Постановление** главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 22.10.2013 N 1231;

Федеральный **закон** от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (1 часть), ст. 3451);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, N 57, 2007);

Устав Краснодарского края ("Кубанские новости", 1993);

постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года N 1315 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края";

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 30 сентября 2008 года N 980 "О Регламенте администрации Краснодарского края" ("Кубанские новости", N 176, 2008);

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 24 декабря 2010 года N 1213 "О приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края" ("Кубанские новости", N 231, 2010);

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 июня 2012 года N 780 "О департаменте внутренней политики администрации Краснодарского края".

1.3. 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 **ст. 11** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

(в ред. **Постановления** главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 26.12.2013 N 1549)

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. 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 по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края (далее - управление по работе с обращениями): 8(861)-262-65-60.

Телефон начальника управления по работе с обращениями: 8(861)-253-42-08.

Адрес электронной почты управления по работе с обращениями: urog@krasnodar.ru.

Официальный сайт администрации Краснодарского края: www.admkrai.kuban.ru.

Портал исполнительных органов власти Краснодарского края: www.krasnodar.ru.

Официальный сайт главы администрации (губернатора) Краснодарского края www.antkachev.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица управления по работе с обращениями 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 по работе с обращениями; 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.

2.1.3. Информирование заявителей в администрации Краснодарского края осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в управление по работе с обращениями 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.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в управлении по работе с обращениями, в приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы приемной администрации Краснодарского края и приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края (приложение N 1), графиков личного приема граждан (приложения N 2, 3), на официальном сайте администрации Краснодарского края и портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края в сети Интернет, на информационных стендах в приемной администрации Краснодарского края и приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края.

На входе в приемную администрации Краснодарского края в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной. Вывески с режимом работы приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края размещаются на административных зданиях и помещениях, занимаемых ими.

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

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

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.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в приемной администрации Краснодарского края и в приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края размещаются следующие материалы: текст 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; образец заполнения 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.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холлах приемной администрации Краснодарского края и приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

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.

Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и 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 на бумажном носителе; 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 на бумажном носителе.

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 от даты регистрации обращения в администрации Краснодарского края до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, 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, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

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. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Краснодарского края запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет управление по работе с обращениями.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию Краснодарского края письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края <http://www.krasnodar.ru>, официальный сайт администрации Краснодарского края <http://www.admkrai.kuban.ru> либо на официальный сайт главы

администрации (губернатора) Краснодарского края <http://www.antkachev.ru> обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Государственную фельдъегерскую службу России, Краснодарский филиал, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.1.3. Обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, его первого заместителя и заместителей, поступающие в отдел служебной переписки управления делопроизводства в департаменте управления делами администрации Краснодарского края по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту управления по работе с обращениями в день поступления.

3.1.4. Обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, его заместителей, поступающие из приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края, через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП "Главный центр специальной связи" передаются под роспись сотруднику управления по работе с обращениями.

3.1.5. В управлении по работе с обращениями корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, 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 по работе с обращениями.

3.1.6. 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 N 4, 5). Также составляется акт на письмо (приложение N 6), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.7. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

3.1.8. 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 делопроизводства в департаменте управления делами администрации Краснодарского края.

3.1.9. Обращения с пометкой "лично" вскрываются начальником либо заместителем начальника управления по работе с обращениями.

3.1.10. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Краснодарского края, Портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.11. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

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

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в администрацию Краснодарского края письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе "Кодекс: письма и обращения граждан" в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

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

3.2.2. Обращения граждан, поступающие на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей, регистрируются в управлении по работе с обращениями.

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

3.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.5. В электронную учетную карточку 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 почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес 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 (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

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

наименование структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, территориального органа федерального органа государственной власти, органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.6. 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 (заведения), из которых они поступили ("коллектив ОАО "Визит", "коллектив СОШ N 1").

3.2.7. 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".

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без подписи".

3.2.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

3.3.2. Специалисты отдела писем управления по работе с обращениями, рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения руководству управления по работе с обращениями:

о представлении обращения на доклад 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 на исполнение в структурное подразделение администрации Краснодарского края, орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, организацию с сопроводительным письмом за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей;

о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом, подписанным начальником или заместителем начальника управления по работе с обращениями. С сопроводительными письмами, подписанными начальником либо заместителем начальника управления по

работе с обращениями, направляются и обращения в дополнение к ранее направленным руководством администрации Краснодарского края аналогичной тематики.

3.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. 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 специалистами отдела писем управления по работе с обращениями.

3.3.5. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах передаются для отправки в отдел служебной переписки управления делопроизводства в департаменте управления делами администрации Краснодарского края с реестром. Копии реестров хранятся в управлении по работе с обращениями.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами управления по работе с обращениями в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.7. 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.

3.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его в администрацию Краснодарского края.

3.3.9. Обращения, направляемые на рассмотрение, специалистами отдела писем управления по работе с обращениями до 13 часов текущего рабочего дня передаются в отдел служебной переписки управления делопроизводства в департаменте управления делами администрации Краснодарского края.

3.3.10. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в управление по работе с обращениями с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. 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 по работе с обращениями.

3.3.11. Письменное обращение, возвращенное в управление по работе с обращениями как направленное не по компетенции, передается в отдел писем управления по работе с обращениями для организации работы с ним в соответствии с [подпунктом 3.3.2](#) Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.12. В структурных подразделениях администрации Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края непосредственные исполнители 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.

3.3.13. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.15. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.16. 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 министерство гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и региональной безопасности Краснодарского края для необходимых разъяснений автору. (в ред. [Постановления](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 26.12.2013 N 1549)

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "свод", им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и администрации Краснодарского края). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки "свод" ответ заявителю (при необходимости - и администрации Краснодарского края) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица 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. Повторные обращения могут ставиться на контроль. 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.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации (губернатором) Краснодарского края либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Краснодарского края, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

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

3.4.7. 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 Порядком.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который 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 структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя ([приложение N 7](#)) 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края.

(в ред. [Постановления](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 26.12.2013 N 1549)

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Ответы на обращения.

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

3.5.2. 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 нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

3.5.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями, начальником управления по работе с обращениями либо его заместителем по предложениям специалистов управления по работе с обращениями.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

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

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями либо уполномоченными на то должностными лицами.

3.5.11. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции управления по работе с обращениями, подписываются начальником управления, заместителем начальника управления, начальниками отделов.

3.5.12. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям", или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.13. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.14. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, "Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены".

3.5.15. 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.

(в ред. [Постановления](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 26.12.2013 N 1549)

3.5.16. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.17. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.18. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им "в дело". Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

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).

3.5.19. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края структурными подразделениями администрации Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, списываются "в дело" директором

департамента внутренней политики администрации Краснодарского края по поручению первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края.

3.5.20. 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.

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти, направляется в соответствующие органы через Государственную фельдъегерскую службу России, Краснодарский филиал, а также в электронном виде по электронной почте с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.5.21. Исключен. - [Постановление](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 26.12.2013 N 1549.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края.

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

3.6.2. Устные обращения, поступающие на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края, принимаются специалистами управления по работе с обращениями и обрабатываются в автоматизированной системе "Кодекс: письма и обращения граждан" в день поступления.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.4. 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, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.5. Специалисты отдела приема граждан управления по работе с обращениями, осуществляющие прием звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Краснодарского края; о порядке направления обращений в администрацию Краснодарского края; предоставляют адреса органов исполнительной власти Краснодарского края и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.6. По вопросу личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его первым заместителем и заместителями специалисты отдела приема граждан управления по работе с обращениями предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.7. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края, в автоматизированной системе аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений и осуществляется в соответствии с [подпунктами 3.2.3 - 3.2.7](#) Порядка.

3.6.8. Специалисты отдела приема граждан управления по работе с обращениями, принимающие телефонные звонки по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края, в день регистрации обращений оформляют учетные карточки и готовят проекты поручений за подписью первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края по рассмотрению устных обращений структурными подразделениями администрации Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти.

3.6.9. Если в процессе общения с заявителем по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию Краснодарского края.

3.6.10. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений устного обращения направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой или

путем передачи в отдел служебной переписки управления делопроизводства в департаменте управления делами администрации Краснодарского края.

3.6.11. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в управление по работе с обращениями с мотивированной служебной запиской на имя первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края. 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 по работе с обращениями.

3.6.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, возвращенное в управление по работе с обращениями как направленное не по компетенции, передается в отдел приема граждан управления по работе с обращениями для организации работы с ним в соответствии с [подпунктом 3.3.2](#) Порядка.

3.6.13. Направление устного обращения, поступившего по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края, на рассмотрение осуществляется в соответствии с [подпунктами 3.3.8, 3.3.9, 3.3.12, 3.3.13](#) Порядка.

3.6.14. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края, аналогичен письменным и осуществляется в соответствии с [подпунктами 3.4.1 - 3.4.4, 3.4.8](#) Порядка.

(в ред. [Постановления](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 22.10.2013 N 1231)

3.6.15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края, по которым администрацией Краснодарского края запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет управление по работе с обращениями.

3.6.16. Подготовка ответов на контрольные поручения первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края по устным обращениям, поступившим по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с [подпунктами 3.5.1 - 3.5.19, 3.9](#) Порядка.

(в ред. [Постановления](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 22.10.2013 N 1231)

3.7. Организация личного приема граждан в приемной администрации Краснодарского края.

3.7.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в приемную администрации Краснодарского края.

3.7.2. Ежедневный прием посетителей в приемной администрации Краснодарского края осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут сотрудники управления по работе с обращениями.

3.7.3. 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".

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

3.7.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.7.6. 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.

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

3.7.8. Организацию личного приема граждан в приемной администрации Краснодарского края осуществляет отдел приема граждан управления по работе с обращениями.

3.7.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от краевого центра.

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

3.7.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в автоматизированной системе "Кодекс: обращения граждан".

3.7.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края или органа исполнительной власти Краснодарского края, решить

вопрос о приеме заявителя в органе местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края (по месту жительства).

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в управление по работе с обращениями приглашается специалист соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края либо органа исполнительной власти Краснодарского края.

3.7.13. 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 3.1 - 3.5](#) Порядка.

3.7.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется [карточка](#) личного приема (приложение N 8), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается начальником управления по работе с обращениями либо его заместителем и направляется по факсимильной связи исполнителю.

3.7.15. Специалистами управления по работе с обращениями на личный прием к главе администрации (губернатору) Краснодарского края и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.7.16. Личный прием граждан осуществляется главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.17. График приема граждан должностными лицами администрации Краснодарского края ежегодно утверждается главой администрации (губернатором) Краснодарского края или его первым заместителем и размещается в приемной администрации Краснодарского края, на официальном сайте администрации Краснодарского края, официальном портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края.

3.7.18. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видео-конференц-связи) должностных лиц администрации Краснодарского края специалисты управления по работе с обращениями готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, при необходимости - руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и непосредственно принимают участие в приемах.

3.7.19. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.7.20. 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.

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

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

3.7.23. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами управления по работе с обращениями на следующий день после приема направляется на исполнение через отдел служебной переписки управления делопроизводства департамента управления делами администрации Краснодарского края, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

3.7.24. Должностные лица администрации Краснодарского края проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Краснодарского края в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации (губернатором) Краснодарского края или его первым заместителем.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации Краснодарского края аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Краснодарского края.

3.7.25. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.7.26. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей городских и сельских поселений Краснодарского края, в случае необходимости организуется работа "выездной приемной" администрации Краснодарского края. Состав специалистов структурных подразделений администрации Краснодарского края и органов исполнительной власти Краснодарского края, участвующих в работе "выездной приемной", формируется управлением по работе с обращениями.

3.7.27. В ходе работы "выездной приемной" на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей (на обращениях проставляется штамп "Принято на личном приеме в администрации Краснодарского края").

3.7.28. В ходе работы "выездной приемной" заявитель может оставить письменное обращение, на котором ставится штамп "Принято на личном приеме в администрации Краснодарского края", после чего оно передается на регистрацию, и дальнейшая работа ведется в соответствии с [подразделами 3.1 - 3.5](#) Порядка. Проекты поручений по письменным обращениям передаются на подпись главе администрации (губернатору) Краснодарского края и его заместителям.

3.7.29. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы "выездной приемной", контролируется управлением по работе с обращениями.

3.7.30. Обращения, поступившие при проведении руководством администрации Краснодарского края "прямых линий", "прямых эфиров", в том числе посредством интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.8. Организация личного приема граждан в приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края.

3.8.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в приемную главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края (далее - приемная губернатора).

3.8.2. Ежедневный прием посетителей в приемных губернатора в муниципальных образованиях Краснодарского края осуществляется в соответствии с режимом работы приемной, опубликованным в средствах массовой информации. Прием граждан ведут специалисты управления по работе с обращениями, обеспечивающие деятельность приемных губернатора.

3.8.3. Организацию личного приема граждан в приемных губернатора осуществляют сотрудники отдела по обеспечению деятельности приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края управления по работе с обращениями.

3.8.4. Прием граждан в приемных губернатора, учет и оформление устных обращений осуществляется в порядке, изложенном в [подпунктах 3.7.4 - 3.7.6](#) Порядка.

3.8.5. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования, решить вопрос о приеме заявителя в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования, органах местного самоуправления (по месту жительства), иных предприятиях и учреждениях.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в приемную губернатора может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования.

3.8.6. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей. На копии обращения ставится штамп "Принято в приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края (в соответствующем муниципальном образовании)", указываются количество листов и контактный телефон приемной губернатора.

Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, а также изъятые из почтовых ящиков и боксов, расположенных на территории муниципального образования, направляются через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП "Главный центр специальной связи" в управление по работе с обращениями, и дальнейшая работа с ними ведется в соответствии с [подразделами 3.1 - 3.5](#) Порядка.

Копии письменных обращений, содержащих вопросы местного значения, передаются в администрацию соответствующего муниципального образования в целях информирования руководства, принятия управленческих решений и в случае необходимости - оперативных мер по устранению причин жалоб.

3.8.7. Для решения вопросов заявителей в ходе приема заполняется карточка личного приема, подписывается специалистом, обеспечивающим деятельность приемной губернатора, и передается на рассмотрение в администрацию муниципального образования для принятия решения о ходе рассмотрения главой муниципального образования и его заместителями в случае, если решение поднимаемых в обращении вопросов входит в компетенцию органа местного самоуправления. Время от оформления

карточки до направления на исполнение - не более суток. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть сокращены.

3.8.8. Специалист, обеспечивающий деятельность приемной губернатора, принимает участие в работе комиссий, образованных органами местного самоуправления с целью рассмотрения обращений, поступивших в приемную губернатора, и проверки достоверности информации по результатам их рассмотрения.

3.8.9. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей городских и сельских поселений Краснодарского края, в случае необходимости специалист управления, обеспечивающий деятельность приемной губернатора, при необходимости проводит выездные приемы граждан в сельских поселениях и населенных пунктах муниципальных образований в соответствии с утвержденным графиком, а также участвует в работе "выездной приемной" администрации Краснодарского края в муниципальных образованиях Краснодарского края. Выездные приемы могут проводиться совместно с представителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования, органов местного самоуправления (по месту жительства), иных предприятий и учреждений.

3.8.10. Графики выездных приемов граждан в сельских поселениях и населенных пунктах муниципальных образований специалистами, обеспечивающими деятельность приемных губернатора, утверждаются начальником управления по работе с обращениями и размещаются на информационном стенде приемной губернатора, в местных средствах массовой информации.

3.8.11. В ходе выездного приема на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения и консультации, оказывается оперативная помощь либо принимаются письменные обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей (на копиях обращений проставляется штамп "Принято в приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края (в соответствующем муниципальном образовании)").

Дальнейшая работа с письменными обращениями ведется в соответствии с [подпунктом 3.8.6](#), работа с устными обращениями ведется в соответствии с [подпунктом 3.8.7](#) Порядка.

3.8.12. Должностные лица администрации Краснодарского края проводят выездные приемы граждан в приемных губернатора в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации (губернатором) Краснодарского края или его первым заместителем.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации Краснодарского края в приемных губернатора аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Краснодарского края ([подпункты 3.7.13 - 3.7.17](#) Порядка).

3.8.13. Подготовка предварительных материалов к приему граждан, контроль своевременного выполнения поручений, выданных в ходе приема, проверка достоверности итоговой информации по результатам рассмотрения обращения в телефонном режиме или с выездом к заявителю осуществляется специалистом, обеспечивающим деятельность приемной губернатора.

3.9. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.9.1. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в управлении по работе с обращениями.

3.9.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания "в дело" авторами поручений по их рассмотрению.

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о

продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты ([приложения N 5, 6](#)).

3.9.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.9.5. Материалы рассмотрения устных обращений, поступивших в приемные губернатора, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в административных зданиях и помещениях, занимаемых ими.

3.9.6. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.1.1. В администрации Краснодарского края контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей, осуществляется управлением по работе с обращениями.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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;

снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Краснодарского края принимается главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями, начальником управления по работе с обращениями либо его заместителем по предложениям специалистов отдела писем управления по работе с обращениями.

4.2.2. В структурных подразделениях администрации Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края постановка обращений на контроль определяется руководителями.

4.2.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. 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.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Краснодарского края, осуществляется управлением по работе с обращениями, в структурных подразделениях администрации Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края - должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

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

4.2.6. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями, 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.

4.2.7. 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 главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в управление по работе с обращениями с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.2.8. 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 по работе с обращениями для их направления в адрес государственных органов. Информации по запросам органов

государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляются за подписью начальника управления по работе с обращениями либо его заместителя.

4.2.9. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме. В управлении по работе с обращениями хранятся их копии.

4.2.10. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

4.2.11. 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.

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

4.3.1. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

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

4.3.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

4.3.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место.

4.3.4. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место определяется планом работы управления по работе с обращениями.

4.3.5. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником управления по работе с обращениями либо его заместителем на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.7. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.3.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края осуществляется их руководителями.

4.3.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

4.3.11. Управлением по работе с обращениями два раза в год проводится выборочный письменный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения администрации Краснодарского края.

Оценка качества результатов рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях администрации Краснодарского края и органах исполнительной власти Краснодарского края осуществляется в постоянном режиме посетителями официального интернет-сайта администрации Краснодарского края и Портала исполнительных органов государственной власти Краснодарского края путем заполнения электронной анкеты. Полученные данные систематизируются, анализируются и учитываются при оценке качества рассмотрения обращений граждан.

4.3.12. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления 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.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Краснодарского края предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

Начальник управления
по работе с обращениями граждан
в департаменте внутренней политики
администрации Краснодарского края
Л.А.КАРНАУХОВА

Приложение N 1
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации Краснодарского края

**ПРИЕМНЫЕ
ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ (ГУБЕРНАТОРА)
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

п/п N	Наименование приемной	Адрес приемной, телефон/факс, адрес электронной почты
1	2	3
1	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании город-курорт Анапа	г.-к. Анапа, ул. Крымская, 99, 8(861-33)-5-26-76 pgkk.anapa@krasnodar.ru
2	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании город Армавир	г. Армавир, ул. Комсомольская, 94, 8(861-37)-4-27-92 pgkk.armavir@krasnodar.ru
3	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании город-курорт Геленджик	г.-к. Геленджик, ул. Революционная, 1, 8(861-41)-2-08-11 pgkk.gelendzhik@krasnodar.ru
4	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании город Новороссийск	г. Новороссийск, ул. Советов, 18, 8(8617)-64-60-56 pgkk.nvrs@krasnodar.ru
5	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании город-курорт Сочи	г.-к. Сочи, Курортный проспект, 53, 8(862)-262-13-36 pgkk.sochi@krasnodar.ru
6	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Белореченский район	г. Белореченск, ул. Ленина, 68, 8(861-55)-2-35-16 pgkk.belorech@krasnodar.ru
7	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Гулькевичский район	г. Гулькевичи, ул. Советская, д. 14, 8(861-60)-3-33-42 pgkk.gulkev@krasnodar.ru
8	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Ейский район	г. Ейск, ул. Свердлова, 150, 8(861-32)-2-10-10 pgkk.yeisk@krasnodar.ru
9	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании	г. Кропоткин, ул. Красная, 250, 8(861-38)-7-25-17 pgkk.kavkaz@krasnodar.ru

	образовании Кавказский район	
10	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Крымский район	г. Крымск, ул. К. Либкнехта, 35, 8(861-31)-2-17-26 pgkk.krimsk@krasnodar.ru
11	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Курганинский район	г. Курганинск, ул. Ленина, 27, 8(861-47)-2-46-11 pgkk.kurg@krasnodar.ru
12	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Лабинский район	г. Лабинск, ул. Константинова, 2, 8(861-69)-3-38-95 pgkk.labinsk@krasnodar.ru
13	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Славянский район	г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 21, 8(861-46)-4-14-75 pgkk.slav@krasnodar.ru
14	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Темрюкский район	г. Темрюк, ул. Ленина, 65, 8(861-48)-4-15-36 pgkk.temruk@krasnodar.ru
15	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Тимашевский район	г. Тимашевск, ул. Красная, 103, 8(861-30)-4-79-11 pgkk.timashevsk@krasnodar.ru
16	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Тихорецкий район	г. Тихорецк, ул. Ленинградская, 205, 8(861-96)-7-28-40 pgkk.tichor@krasnodar.ru
17	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Туапсинский район	г. Туапсе, ул. Свободы, 3, 8(861-67)-2-10-09 pgkk.tuapse@krasnodar.ru
18	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Усть-Лабинский район	г. Усть-Лабинск, ул. Ленина, 38, 8(861-35)-5-01-67 pgkk.u-labinsk@krasnodar.ru
19	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Динской район	ст. Динская, ул. Красная, 53, 8(861-62)-6-31-87 pgkk.dinsk@krasnodar.ru
20	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Каневской район	ст. Каневская, ул. Вокзальная, 32а, 8(861-64)-7-94-07 pgkk.kanevsk@krasnodar.ru
21	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Красноармейский район	ст. Полтавская, ул. Коммунистическая, 240, 8(861-65)-3-28-83 pgkk.krasnoarm@krasnodar.ru
22	Приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Северский район	ст. Северская, ул. Ленина, 43, 8(861-66)-2-56-30 pgkk.severskaya@krasnodar.ru

Начальник управления
по работе с обращениями граждан
в департаменте внутренней политики
администрации Краснодарского края
Л.А.КАРНАУХОВА

Приложение N 2
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации Краснодарского края

УТВЕРЖДАЮ
Глава администрации (губернатор)
Краснодарского края
_____ (Ф.И.О.)
(подпись)
" __ " _____ года

**ГРАФИК
ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ АДМИНИСТРАЦИИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема
1	2	3
Глава администрации (губернатор) Краснодарского края	1-й четверг	с 10.00 до 13.00
Первый заместитель главы администрации (губернатора) Краснодарского края	3-й вторник	с 10.00 до 13.00
Заместитель главы администрации (губернатора) Краснодарского края (вопросы инвестиционной политики и внешнеэкономической деятельности)	2-я среда	с 10.00 до 13.00
Заместитель главы администрации (губернатора) Краснодарского края, министр сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности (вопросы агропромышленного комплекса)	2-й четверг	с 10.00 до 13.00
Заместитель главы администрации (губернатора) Краснодарского края, управляющий делами	3-я пятница	с 10.00 до 13.00
Заместитель главы администрации (губернатора) Краснодарского края (вопросы социального развития)	3-я среда	с 10.00 до 13.00
Заместитель главы администрации (губернатора) Краснодарского края, руководитель департамента имущественных отношений (вопросы имущественных и правовых отношений)	2-й вторник	с 10.00 до 13.00
Заместитель главы администрации (губернатора) Краснодарского края, министр природных ресурсов (вопросы промышленности, транспорта, жилищно-коммунального комплекса и энергетики)	3-й четверг	с 10.00 до 13.00
Заместитель главы администрации (губернатора) Краснодарского края, министр финансов (вопросы финансовой, бюджетной и экономической политики)	4-й четверг	с 10.00 до 13.00
Заместитель главы администрации (губернатора) Краснодарского края (вопросы подготовки к зимним Олимпийским играм 2014 года)	1-й понедельник	с 10.00 до 13.00

Первый заместитель
главы администрации
(губернатора) Краснодарского края

подпись

Ф.И.О.

Начальник управления
по работе с обращениями граждан
в департаменте внутренней политики
администрации Краснодарского края
Л.А.КАРНАУХОВА

Приложение N 3
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации Краснодарского края

УТВЕРЖДАЮ
Первый заместитель главы
администрации (губернатора)
Краснодарского края
_____ (Ф.И.О.)
(подпись)
" __ " _____ года

**ГРАФИК
ПРИЕМА ГРАЖДАН В ПРИЕМНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ РУКОВОДИТЕЛЯМИ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
АДМИНИСТРАЦИИ И ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Структурные подразделения администрации края и органы исполнительной власти	По каким вопросам ведется прием	Дни приема	Время приема
1	2	3	4
Министерство гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и региональной безопасности Краснодарского края	вопросы гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и взаимодействия с правоохранительными органами	3-й вторник	с 10.00 до 13.00
Министерство строительства, архитектуры и дорожного хозяйства Краснодарского края	вопросы строительства, архитектуры и дорожного хозяйства	1-я среда	с 10.00 до 13.00
Министерство промышленности и энергетики Краснодарского края	вопросы промышленности и топливно-энергетического комплекса	4-я среда	с 10.00 до 13.00
Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края	вопросы сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности	3-й четверг	с 10.00 до 13.00
Министерство стратегического	вопросы экономического	4-й понедельник	с 10.00 до

развития, инвестиций и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края	развития, малого и среднего бизнеса		13.00
Министерство природных ресурсов Краснодарского края	вопросы соблюдения природоохранного законодательства, использования природных ресурсов	3-й понедельник	с 10.00 до 13.00
Министерство социального развития и семейной политики Краснодарского края	вопросы социального обеспечения и семейной политики	1-й вторник	с 10.00 до 13.00
Министерство здравоохранения Краснодарского края	вопросы оказания медицинской помощи	2-й понедельник	с 10.00 до 13.00
Департамент внутренней политики администрации Краснодарского края	вопросы деятельности органов местного самоуправления, кадровой политики, общественных объединений, религиозных организаций	1-й четверг	с 10.00 до 13.00
Департамент по финансовому и фондовому рынку Краснодарского края	вопросы финансовой поддержки населения	3-я среда	с 10.00 до 13.00
Департамент по делам казачества и работе с военнослужащими администрации Краснодарского края	вопросы казачества и военной службы	3-я пятница	с 10.00 до 13.00
Департамент транспорта Краснодарского края	вопросы работы транспорта	2-я пятница	с 10.00 до 13.00
Региональная энергетическая комиссия - департамент цен и тарифов Краснодарского края	вопросы тарифов и цен	2-я среда	с 10.00 до 13.00
Департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края	вопросы жилищно-коммунального хозяйства	4-й вторник	с 10.00 до 13.00
Департамент имущественных отношений Краснодарского края	вопросы земельных и имущественных отношений	4-я пятница	с 10.00 до 13.00
Управление по надзору в области долевого строительства Краснодарского края	вопросы соблюдения сроков сдачи домов в эксплуатацию и соблюдения прав участников долевого строительства	3-я пятница	с 10.00 до 13.00

Директор департамента
внутренней политики
администрации Краснодарского края

подпись

Ф.И.О.

Начальник управления
по работе с обращениями граждан
в департаменте внутренней политики
администрации Краснодарского края

Приложение N 4
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации Краснодарского края

АКТ N _____
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 N _____ 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

Начальник управления
по работе с обращениями граждан
в департаменте внутренней политики
администрации Краснодарского края
Л.А.КАРНАУХОВА

Приложение N 5
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации Краснодарского края

АКТ N _____
О НЕДОСТАЧЕ 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 администрацию Краснодарского края поступила
корреспонденция с уведомлением за N _____ 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

Начальник управления
по работе с обращениями граждан
в департаменте внутренней политики
администрации Краснодарского края
Л.А.КАРНАУХОВА

Приложение N 6
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации Краснодарского края

**АКТ N _____
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 администрацию Краснодарского края поступила
корреспонденция с уведомлением за N _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия

Начальник управления
по работе с обращениями граждан
в департаменте внутренней политики
администрации Краснодарского края
Л.А.КАРНАУХОВА

Приложение N 7
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации Краснодарского края

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

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании **ч. 5 ст. 11** Федерального закона от 2 мая 2006 года
N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
прошу дать разрешение прекратить переписку с

_____ по вопросу _____
(Ф.И.О. заявителя)

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) _____

Начальник управления
по работе с обращениями граждан
в департаменте внутренней политики
администрации Краснодарского края
Л.А.КАРНАУХОВА

Приложение N 8
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

N _____ 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 управления
по работе с обращениями граждан
в департаменте внутренней политики
администрации Краснодарского края
Л.А.КАРНАУХОВА
