

**Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. N 39
"Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан"**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан постановляю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) согласно [приложению](#) к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

1) [постановление](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21 октября 2016 г. N 820 "О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края";

2) [пункт 8](#) постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 18 мая 2017 г. N 336 "О внесении изменений в некоторые правовые акты главы администрации (губернатора) Краснодарского края";

3) [постановление](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 8 июня 2018 г. N 331 "О внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21 октября 2016 года N 820 "О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края";

4) [постановление](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 1 февраля 2019 г. N 49 "О внесении изменения в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21 октября 2016 года N 820 "О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края".

3. Руководителям органов исполнительной власти Краснодарского края привести свои правовые акты в области работы с обращениями граждан и организаций в соответствие с [Инструкцией](#) в срок до 1 июля 2022 г.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края Чагаева И.О.

5. Департаменту информационной политики Краснодарского края (Жукова Г.А.) 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).

6. Постановление вступает в силу через 10 дней после дня его [официального опубликования](#).

Глава администрации (губернатор)
Краснодарского края

В.И. Кондратьев

Приложение

УТВЕРЖДЕНА
постановлением главы
администрации (губернатора)
Краснодарского края
от 3.02.2022 г. N 39

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших в адрес администрации Краснодарского края, главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и заместителей главы администрации (губернатора) Краснодарского края (далее соответственно - первый заместитель и заместители, обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в [Федеральном законе](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, 35; передано лично в приемную администрации Краснодарского края непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы мобильной приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края;

принято в ходе личных приемов главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: г. Краснодар, ул. Красная, 35.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>) и на официальном сайте администрации Краснодарского края (<http://admkrain.krasnodar.ru>) в сети "Интернет".

2.1.2. Письменные обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Краснодарского края из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись работнику управления по работе с обращениями граждан и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края (далее - управление) в день поступления.

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

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

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей ([приложение 1](#));

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов ([приложение 2](#));

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с [частью 2 статьи 7](#) Федерального закона N 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении ([приложение 3](#));

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) ([приложение 4](#)). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

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

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

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

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

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в управлении, а передаются в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края.

2.1.7. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником управления, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию Краснодарского края лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником управления в приемной администрации Краснодарского края. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Краснодарского края с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника управления, ведущего прием.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых

для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее - СЭД).

В случае направления обращения в адрес главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей на официальный электронный адрес управления в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются государственному гражданскому служащему управления, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, и автоматически экспортируются в СЭД.

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Краснодарского края, на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Краснодарского края из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе письменных обращений в управлении.

2.2.2. Все поступающие в администрацию Краснодарского края письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в управлении в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа исполнительной власти Краснодарского края, руководителя структурного подразделения администрации Краснодарского края, предоставляющих государственную услугу, подлежащих регистрации в управлении не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Государственный гражданский служащий, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в управлении, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего [законодательства](#) Российской Федерации о персональных данных.

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес.

Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран

труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

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

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

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

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

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". В электронной учетной карточке в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили ("коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома N...").

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

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом управления заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию Краснодарского края по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Краснодарского края.

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

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий

день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

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

2.3.6. В случае если администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники отдела письменных обращений в управлении, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

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

о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации Краснодарского края, орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя или заместителей, начальника управления, заместителя начальника управления.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию управления, направляется за подписью начальника управления, заместителя начальника управления, заместителей начальника управления, начальников отделов.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации Краснодарского края, ее структурных подразделений, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в управлении и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным работником отдела письменных обращений в управлении.

2.4.5. 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 в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

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

2.4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Краснодарского края и содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](#) Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется с поручением главы администрации (губернатора) Краснодарского края в управление по миграционным вопросам администрации Краснодарского края.

2.4.8. Копия письменного обращения, содержащая информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](#) Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы администрации (губернатора) Краснодарского края с сопроводительным документом государственных органов и органов местного самоуправления по его поручению направляется в управление по миграционным вопросам администрации Краснодарского края.

2.4.9. 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

2.4.10. Уведомления о переадресации обращений подписываются работниками управления, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств СЭД.

2.4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6 статьи 8](#) Федерального закона N 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края или органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края или органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не

руководителем структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края или органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края или органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы администрации (губернатора) Краснодарского края направляются в структурные подразделения администрации Краснодарского края, органы исполнительной власти Краснодарского края, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя или заместителей, руководителей структурных подразделений администрации Краснодарского края (за исключением жалоб на решения, действия (бездействие) начальника управления контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края) и руководителей органов исполнительной власти Краснодарского края направляются для рассмотрения в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края.

2.4.14. Жалобы на решения, действия (бездействие) начальника управления контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края направляются для рассмотрения в правовой департамент администрации Краснодарского края.

2.4.15. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований [законодательства](#) о противодействии коррупции лицами, замещающими государственные должности Краснодарского края, назначение на которые осуществляет глава администрации (губернатор) Краснодарского края; государственными гражданскими служащими Краснодарского края; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами исполнительной власти Краснодарского края; лицами, замещающими муниципальные должности, направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.16. Жалобы на решения руководителей органов исполнительной власти Краснодарского края, структурных подразделений администрации Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, в день регистрации в управлении направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края и рассматриваются в соответствии с [постановлением](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 г. N 100 "Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, многофункционального центра, работников многофункционального центра".

2.4.17. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, а также руководителей указанных органов обращение направляется в соответствующий орган исполнительной власти Краснодарского края, структурное подразделение администрации Краснодарского края, уполномоченные в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных государственных полномочий Краснодарского края, а также контроля (надзора) за деятельностью органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления в рамках [статьи 77](#) Федерального закона от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" либо в установленных случаях и

порядке в правоохранительные и контрольно-надзорные органы. В случае если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, копия обращения направляется в управление по взаимодействию с органами местного самоуправления департамента внутренней политики администрации Краснодарского края для необходимых разъяснений.

2.4.18. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в управление региональной безопасности администрации Краснодарского края для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.19. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.20. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в орган или должностному лицу из администрации Краснодарского края, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями [части 3 статьи 8](#) Федерального закона N 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.21. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на типографских бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

2.4.22. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации, после чего передаются в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края.

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

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

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

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. 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, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения,

порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

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

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой администрации (губернатором) Краснодарского края либо первым заместителем и заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю управлением направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Письменные обращения 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 настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в администрацию Краснодарского края письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ на [официальном сайте](#) администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем 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.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом

тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу ([приложение 5](#)) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и управление. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, их заместителей либо уполномоченного на то должностного лица.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию Краснодарского края обращения, текст которого 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 работниками управления сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию Краснодарского края просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники управления информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

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

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

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

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

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Краснодарского края в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Краснодарского края в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение 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 разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте соответствующего исполнительного органа государственной власти Краснодарского края 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).

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются руководителями структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, должностным лицом либо уполномоченными на то лицами.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота, через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП "Главный центр специальной связи" или по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Краснодарского края, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края и подписывается главой администрации (губернатором) Краснодарского края либо первым заместителем и заместителями.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная структурными подразделениями администрации Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края,

органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, подписывается уполномоченными должностными лицами (в администрации Краснодарского края - замещающими должности высшей группы должностей) и направляется с сопроводительным письмом управления, подписанным начальником управления, заместителем начальника управления.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации Краснодарского края, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции отдела письменных обращений в управлении, подписываются работниками отдела письменных обращений в управлении.

В случае если ответы готовятся от имени главы администрации (губернатора) Краснодарского края или первого заместителя и заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает заместитель начальника управления или заместитель начальника управления, начальник отдела письменных обращений в управлении.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, а также уполномоченных лиц структурных подразделений администрации Краснодарского края передаются для отправки в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края с учетом [пункта 7.5.13 Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации \(губернатора\) Краснодарского края от 9 января 2019 г. N 1](#).

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

2.6.16. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в управлении контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края.

2.6.17. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы "в дело". В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

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

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

2.6.18. Ежемесячно, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, материалы рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Краснодарского края запрашивалась информация о результатах рассмотрения, списанные "в дело", передаются управлением в соответствии с реестром ответственным исполнителям для организации архивного

хранения.

2.6.19. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.20. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти работником органа исполнительной власти Краснодарского края, структурного подразделения администрации Краснодарского края, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан (в управлении - работниками отдела письменных обращений в управлении), осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.21. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов работником органа исполнительной власти Краснодарского края, структурного подразделения администрации Краснодарского края, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан (в управлении - работниками отдела письменных обращений в управлении), принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносятся предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.22. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, начальником либо заместителем начальника управления по предложениям работников управления, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в приемной администрации Краснодарского края

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

Информация о месте приема граждан в приемной администрации Краснодарского края, об установленных днях и часах приема размещается на [официальном сайте](#) администрации Краснодарского края в сети "Интернет".

3.1.2 Прием граждан в приемной администрации Краснодарского края ведут работники

управления.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда" и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3.1.4. Рабочие места работников управления, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Работник управления, осуществляющий прием граждан в приемной администрации Краснодарского края, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей.

3.1.6. В помещении приемной оборудуются пост охраны и система видеонаблюдения.

3.1.7. В помещении приемной администрации Краснодарского края устанавливаются специальный бокс для приема письменных обращений, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.9. При приеме в приемной администрации Краснодарского края гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале "Устные обращения" СЭД (далее - электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения (из приемной администрации Краснодарского края); вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное); содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

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

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.11. Работник управления, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции управления, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Краснодарского края.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации Краснодарского края или органов исполнительной власти Краснодарского края, работником управления в день обращения гражданина организуется

проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края или органа исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в приемную администрации Краснодарского края с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК "Государственное юридическое бюро Краснодарского края" для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.13. В случае поступления в приемную администрации Краснодарского края уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник управления анализа и взаимодействия с общественно-политическими объединениями департамента внутренней политики администрации Краснодарского края для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном [Федеральным законом](#) от 19 июня 2004 г. N 54-ФЗ "О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях".

3.1.14. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя или заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](#) N 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в приемной администрации Краснодарского края возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в приемной администрации Краснодарского края, а также работника управления, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

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

3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой администрации (губернатором) Краснодарского края, список граждан на личный прием к главе администрации (губернатору) Краснодарского края, а также участники приема устанавливаются по согласованию с управлением протокола администрации Краснодарского края.

3.2.3. Список граждан на прием к первому заместителю и заместителям передается на согласование помощникам первого заместителя и заместителей. Помощники с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, к компетенции которых относится

рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе администрации (губернатору) Краснодарского края, находится в компетенции администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, главой администрации (губернатором) Краснодарского края может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем, заместителями, руководителями соответствующих структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе администрации (губернатору) Краснодарского края, находится в компетенции органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, главой администрации (губернатором) Краснодарского края может быть дана рекомендация главе муниципального образования о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.7. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

3.2.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.9. Личный прием главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.10. Личный прием главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.11. Личный прием граждан осуществляется главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем или заместителями с участием руководителей

структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.12. Работники управления организуют приемы главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.13. Карточки личного приема главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем или заместителями оформляются работниками отдела приема граждан в управлении в день проведения приема ([приложение 6](#)).

3.2.14. По окончании личного приема глава администрации (губернатор) Краснодарского края, первый заместитель или заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.17. Поручения и (или) рекомендации главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.18. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале "Личный прием" СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работниками отдела приема граждан в управлении в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.19. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией "разъяснено в ходе приема" списывается в дело.

3.2.20. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации Краснодарского края и органов исполнительной власти Краснодарского края, а также рекомендации для органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, на следующий день после регистрации направляются работниками управления на официальные электронные адреса соответствующих структурных подразделений администрации Краснодарского края и органов исполнительной власти Краснодарского края, а также органов местного самоуправления муниципальных образований и их должностным лицам с использованием СЭД. Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе приема граждан в управлении в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.21. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.22. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в ходе личного приема главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного

правомочия, без их согласия.

3.3. Организация работы мобильной приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края

3.3.1. Мобильная приемная главы администрации (губернатора) Краснодарского края (далее - мобильная приемная) - это организационная форма реализации полномочий администрации Краснодарского края по обеспечению права граждан и организаций на обращение в государственные органы.

3.3.2. Мобильная приемная формируется из работников структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края с приглашением при необходимости работников территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Краснодарского края, представителей органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края.

3.3.3. Мобильная приемная выезжает непосредственно в муниципальные образования Краснодарского края в соответствии с утвержденным графиком.

График проведения выездов мобильной приемной на предстоящий месяц публикуется на [официальном сайте](#) администрации Краснодарского края не позднее чем за 14 дней до первого выезда в соответствии с графиком.

Органам местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края рекомендуется обеспечить информирование граждан о графике работы мобильной приемной в средствах массовой информации и общественных местах.

3.3.4. В рамках работы мобильной приемной может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.

3.3.5. Организация работы мобильной приемной на территории муниципальных образований Краснодарского края осуществляется работниками управления.

3.3.6. Личный прием граждан в ходе работы мобильной приемной на территории муниципальных образований Краснодарского края осуществляется работниками структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, а также привлеченными в установленном порядке работниками территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

Личный прием в ходе работы мобильной приемной может быть организован в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе ССТУ.РФ с работниками соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.3.7. Прием граждан в ходе работы мобильной приемной осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.3.8. Гражданин, участвующий в личном приеме, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.9. Работниками, осуществляющими личный прием в ходе работы мобильной приемной, оформляются карточки личного приема в ходе работы мобильной приемной ([приложение 7](#)).

3.3.10. Работники, ведущие прием в ходе работы мобильной приемной, дают заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к их компетенции, о чем в карточке личного приема делается соответствующая отметка в строке "Резолюция".

3.3.11. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном

журнале "Мобильная приемная" СЭД работниками отдела приема граждан в управлении в течение трех дней с момента проведения личного приема.

3.3.12. По результатам работы мобильной приёмной работниками управления формируется общий перечень поступивших вопросов граждан, который в течение 7 дней передается главе администрации (губернатору) Краснодарского края для сведения, а также направляется главе соответствующего муниципального образования. Оригиналы карточек личного приема хранятся в управлении в течение пяти лет со дня регистрации.

3.3.13. В ходе работы мобильной приемной граждан вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](#) N 59-ФЗ и Инструкцией.

3.3.14. В случае если в письменном обращении, принятом в ходе работы мобильной приемной, содержится просьба о личном приеме главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем или заместителями, работником управления при приеме обращения заявителю даются устные разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, а также направляются письменные разъяснения в установленные сроки.

3.3.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в ходе работы мобильной приемной возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностных лиц, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.4. Организация и проведение приемов по поручению Президента Российской Федерации (в том числе в режиме видео-конференц-связи). Организация работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае

3.4.1. В личных приемах граждан должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации в соответствии с утвержденным графиком (в том числе в режиме видео-конференц-связи) (далее - личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации) принимают участие глава администрации (губернатор) Краснодарского края, первый заместитель и заместители.

3.4.2. Ответственность за организацию участия главы администрации (губернатора) Краснодарского края в проведении личных приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации возлагается на работников управления протокола администрации Краснодарского края, ответственность за организацию участия в проведении личных приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации первого заместителя и заместителей возлагается на помощников первого заместителя и заместителей.

3.4.3. По поручению администрации Краснодарского края структурными подразделениями администрации Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, готовится информация в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, которая подписывается первым заместителем и (или) заместителями, об участнике (участниках) личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации и принимаемых мерах по вопросу заявителя с указанием сроков возможного решения и предоставляется в отдел приема граждан в управлении.

Дополнительно для участвующего в личном приеме граждан по поручению Президента Российской Федерации должностного лица администрации Краснодарского края непосредственными исполнителями в структурных подразделениях администрации

Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края готовится список участников личного приема граждан, информационная справка о заявителе и перспективах решения его вопроса, которые за три рабочих дня до даты проведения личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации передаются помощнику должностного лица администрации Краснодарского края, участвующего в проведении такого приема.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации несут непосредственные исполнители в структурных подразделениях администрации Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края, которым поручена подготовка такой информации.

3.4.4. Работники отдела приема граждан в управлении в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации с участием главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, а также контролируют своевременность и полноту представленной исполнителями информации по вопросу заявителя.

3.4.5. Продление сроков исполнения поручений, данных в ходе личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации, не допускается.

3.4.6. Контроль своевременности представления информации на имя Президента Российской Федерации за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края осуществляется работниками отдела приема граждан в управлении.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на имя Президента Российской Федерации за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края несут непосредственные исполнители в структурных подразделениях администрации Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.4.7. Глава администрации (губернатор) Краснодарского края проводит по поручению Президента Российской Федерации прием заявителей в соответствии с утвержденным графиком проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей.

3.4.8. В личном приеме граждан по поручению Президента Российской Федерации главой администрации (губернатором) Краснодарского края принимают участие должностные лица структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.4.9. Работники отдела приема граждан в управлении в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема заявителей по поручению Президента Российской Федерации главой администрации (губернатором) Краснодарского края.

3.4.10. Работниками отдела приема граждан в управлении осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации главой администрации (губернатором) Краснодарского края; контролируется своевременность и полнота информации представляемой на имя Президента Российской Федерации, которую подписывает глава администрации (губернатор) Краснодарского края, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Согласованные проекты писем передаются исполнителями на подписание в приемную главы администрации (губернатора) Краснодарского края через приемную первого заместителя или заместителя, координирующего и контролирующего орган исполнительной власти Краснодарского края (структурное подразделение администрации Краснодарского края), подготовивший(ее) проект, или через приемную соответствующего руководителя (если структурное подразделение администрации Краснодарского края, подготовившее проект письма, находится в непосредственном подчинении главы администрации (губернатора) Краснодарского края) не

позднее чем за 5 рабочих дней до дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

3.4.11. В соответствии с утвержденными графиками на территории муниципальных образований Краснодарского края осуществляется работа мобильной приемной Президента Российской Федерации (в том числе передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации), а также работа мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

3.4.12. Ответственность за организацию участия главы администрации (губернатора) Краснодарского края в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации и мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе возлагается на работников управления протокола администрации Краснодарского края, ответственность за организацию участия в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации и мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и заместителей возлагается на помощников первого заместителя и заместителей.

3.4.13. Работниками отдела приема граждан в управлении осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации и мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе; контролируется своевременность и полнота информации представляемой на имя Президента Российской Федерации, которую подписывает глава администрации (губернатор) Краснодарского края, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Согласованные проекты писем передаются исполнителями на подписание в приемную главы администрации (губернатора) Краснодарского края через

приемную первого заместителя или заместителя, координирующего и контролирующего орган исполнительной власти Краснодарского края (структурное подразделение администрации Краснодарского края), подготовивший(ее) проект, или через приемную соответствующего руководителя (если структурное подразделение администрации Краснодарского края, подготовившее проект письма, находится в непосредственном подчинении главы администрации (губернатора) Краснодарского края) не позднее чем за 5 рабочих дней до дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края (далее - Центр), осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Центр представляет собой телекоммуникационную линию администрации Краснодарского края, обеспечивающую возможность устного обращения гражданина по единому многоканальному телефонному номеру администрации Краснодарского края +7 (861) 268-60-44, а также предусматривает организацию работы с сообщениями, поступающими на сетевой справочный телефонный узел, и запросами, поступающими в администрацию Краснодарского края по компетенции управления через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе".

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Краснодарского края и служебным распорядком.

4.4. С целью контроля качества работы ведется запись входящих и исходящих звонков. Срок хранения записей входящих и исходящих звонков составляет 1 год.

4.5. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистами отдела приема граждан в Управлении.

4.6. Работа с запросами, поступающими по компетенции в администрацию Краснодарского края через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе", осуществляется работниками отдела приема граждан в управлении в рамках компетенции управления.

4.7. Техническое обеспечение работы Центра осуществляется работниками отдела информационного обеспечения в управлении во взаимодействии с управлением делами администрации Краснодарского края.

4.8. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника отдела приема граждан в управлении с заявителем, а также в автоматическом режиме путем включения записывающего устройства (далее - автоответчик).

4.9. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших в Центр, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального [законодательства](#) о защите персональных данных.

4.10. При обращении в Центр, в том числе при оставлении аудиосообщения на автоответчике, заявитель обязан сообщить:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.11. Работники отдела приема граждан в управлении, осуществляющие прием звонков:

4.11.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.11.2. Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.11.3. При необходимости обеспечивают связь с органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, их должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, путем автоматического переключения звонка в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

4.11.4. Разъясняют порядок организации личного приема главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями.

4.11.5. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации Краснодарского края, органы исполнительной власти Краснодарского края, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.12. Работниками отдела приема граждан в управлении в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

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

4.14. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками отдела приема граждан в управлении самостоятельно даются разъяснения заявителю

в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой "разъяснено", проект поручения не составляется.

4.15. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой "в дополнение", срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

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

4.17. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, списывает материалы "в дело", в противном случае - должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.18. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется работниками управления с помощью СЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Краснодарского края контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, осуществляется управлением.

5.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, обращение ставится на "особый контроль".

5.4. Решение о постановке обращений на контроль или "особый контроль" принимается главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, начальником управления по предложениям работников управления.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на "особый контроль".

5.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов,

необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

5.8. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:
постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
снятие обращений с контроля.

5.10. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению органами исполнительной власти Краснодарского края, структурными подразделениями администрации Краснодарского края в управление в течение 5 дней со дня исполнения.

5.11. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя или заместителей, критериям, установленным [пунктами 5.7, 5.8](#) Инструкции, начальником управления принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа в управление информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего органа, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.12. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы администрации (губернатора) Краснодарского края либо первого заместителя или заместителей в течение 10 дней со дня поступления ответа в управление. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.13. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, которым поручено рассмотрение обращения.

5.14. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений [законодательства](#) о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.15. Граждане вправе направлять в администрацию Краснодарского края предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица управления осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации Краснодарского края; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края; об адресе [официального сайта](#) администрации Краснодарского края в сети "Интернет", адресе электронной почты управления; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации Краснодарского края: почтовый адрес: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, д. 35.

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

Телефон администрации Краснодарского края, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Краснодарского края: +7 (861) 268-60-44.

Справочный телефон управления: +7 (861) 262-65-60.

Телефон начальника управления: +7 (861) 253-42-08.

Официальный сайт администрации Краснодарского края в сети "Интернет": <https://admkrain.krasnodar.ru>.

Официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края в сети "Интернет": <https://krasnodar.ru>.

6.3. Информирование граждан в администрации Краснодарского края осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в управление;

размещении информационных материалов в сети "Интернет" на [официальном портале](#) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, [официальном сайте](#) администрации Краснодарского края.

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

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник управления 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 работник управления называет наименование управления, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в приемной администрации Краснодарского края размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации Краснодарского края; графики приема граждан должностными лицами администрации Краснодарского края и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

7. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Органы исполнительной власти Краснодарского края, структурные подразделения администрации Краснодарского края ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края "Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление.

7.3. При подготовке указанных сведений органы исполнительной власти Краснодарского края, структурные подразделения администрации Краснодарского края осуществляют в том числе: анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

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

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов исполнительной власти Краснодарского края, структурных подразделений администрации Краснодарского края и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и должностных лиц местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края

О.А. Калашникова

Приложение 1 к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

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
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за N _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____.
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края

О.А. Калашникова

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Акт N _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в
письмах с объявленной ценностью от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Краснодарского края
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за N _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____.
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края

О.А. Калашникова

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Акт N _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем
доводов от " __ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию Краснодарского
(число, месяц, год)

края поступило обращение гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края

О.А. Калашникова

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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:

_____ в администрацию Краснодарского края
(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за N _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:
(фамилия, инициалы)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____;

(номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в _____;

(наименование органа местного самоуправления)
оставлены на хранении до востребования _____.

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края

О.А. Калашникова

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Директору департамента
внутренней политики
администрации
Краснодарского края
(фамилия, инициалы)

Уведомление
о прекращении переписки

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

_____ (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____ в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

- 1) _____, (дата, номер)
- 2) _____, (дата, номер)
- 3) _____, (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края

О.А. Калашникова

Приложение 6
к **Инструкции** о порядке
рассмотрения обращений граждан

Карточка личного приема N _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения _____

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края

О.А. Калашникова

Приложение 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Карточка личного приема N _____ МП
в ходе работы мобильной приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского
края

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства, телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения _____

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края

О.А. Калашникова

