



**ДЕПАРТАМЕНТ ПЕЧАТИ И СРЕДСТВ МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

15 ноября 2013 г.

№ 67

г. Краснодар

**Об утверждении Порядка работы с  
обращениями граждан в департаменте печати и средств  
массовых коммуникаций Краснодарского края**

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

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в департаменте печати и средств массовых коммуникаций Краснодарского края (далее также соответственно Порядок и Департамент) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Назначить ответственных за организацию работы с обращениями граждан в Департаменте Левину Ирину Алексеевну, ведущего специалиста 2 разряда отдела по вопросам государственной гражданской службы и кадров, и Худякова Вадима Васильевича, консультанта отдела по вопросам государственной гражданской службы и кадров.

3. Признать утратившими силу:

- приказ департамента по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края от 10 июля 2009 года № 57 «О регламенте исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в департаменте по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края»;

- приказ департамента по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края от 1 июля 2010 года № 46 «О внесении изменений в приказ департамента по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края от 10 июля 2009 года № 57 «О регламенте исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в департаменте по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края»;

- приказ департамента по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края от 4 октября 2010 года № 67 «О внесении изменений в приказ департамента по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края от

10 июля 2009 года № 57 «О регламенте исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в департаменте по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края»;

- приказ департамента по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края от 26 ноября 2010 года № 79 «О внесении изменений в отдельные приказы департамента по делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Краснодарского края в связи с совершенствованием порядка рассмотрения обращений граждан».

4. Отделу информатизации и технического обеспечения (Рождественский) обеспечить опубликование (размещение) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней со дня его опубликования на официальном сайте администрации Краснодарского края.

Руководитель департамента



О.Е.Горохова

Проект подготовлен и внесен:  
Отделом по вопросам государственной  
гражданской службы и кадров  
Начальник отдела



М.В.Захарян

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

приказом департамента печати и  
средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края  
от «16» ноября 2013 года № 67

### ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в департаменте печати и средств массовых  
коммуникаций Краснодарского края

#### 1. Общие положения

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

1.2. Исполнение Порядка осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Уставом Краснодарского края;

Постановлением главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года № 1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с

уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. В Департаменте обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### 2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

#### 2.1.1. Местонахождение Департамента:

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

Режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в Департаменте (Красная ул., 35, каб.429, г. Краснодар, вход с ул. Красная) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Телефон Департамента для приема устных обращений:

8(861) 214-51-50 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)253-23-43.

Телефон руководителя Департамента: 8(861) 214-51-50.

Адрес электронной почты Департамента: e-mail: [dsmi@krasnodar.ru](mailto:dsmi@krasnodar.ru).

Официальный сайт Департамента: [www.depsmi.ru](http://www.depsmi.ru).

#### 2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

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

#### 2.1.3. Информирование заявителей в Департаменте осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в Департамент;

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

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в отделе по вопросам государственной гражданской службы и кадров Департамента, в структурных подразделениях Департамента с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресе сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты, режиме работы Департамента, графике личного приема

граждан (приложение №1)), на официальном сайте Департамента в сети «Интернет».

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения Департамента, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

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

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

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

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в Департамент по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Департаменте до даты направления ответа заявителю.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки,

рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. Обращения уполномоченного по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае рассматриваются в течение 15 дней, а также обеспечивается прием и предоставление ему запрашиваемых сведений, документов и материалов в срок, не превышающий пятнадцати дней со дня получения соответствующего обращения.

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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

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

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

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

2.4.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист Департамента, ответственный за работу с обращениями граждан.

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

#### 3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

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

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

В случае направления обращения в электронной форме на официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края

<http://www.krasnodar.ru>, официальный сайт Департамента <http://www.depsmi.ru> обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляются акты (приложения №№ 2, 3), либо акт (приложение № 4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

3.1.5. Обращения с пометкой «лично» вскрываются руководителем либо первым заместителем руководителя, при их отсутствии заместителем руководителя департамента.

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

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

3.1.8. Письменные обращения на имя руководителя Департамента, первого заместителя руководителя и его заместителей, доставленные в Департамент автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в Департаменте. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Департамент с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

## 3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в Департамент письменные обращения граждан регистрируются в системе электронного документооборота «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

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

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

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:  
дата регистрации;



регистрационный номер;  
сведения о повторности или многократности обращения;  
фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;  
социальное положение и льготная категория (в случае наличия);  
пол, возрастная категория;  
форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);  
вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);  
количество листов и приложений (если имеются);  
указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;  
краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;  
шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;  
фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;  
наименование структурного подразделения Департамента и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявителя просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ООО «Айсберг», коллектив СОШ № 3).

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

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

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

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

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



3.3.2. Специалист Департамента, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения руководителю Департамента:

о предоставлении обращения на доклад руководителю Департамента, первому заместителю руководителя или заместителям руководителя, для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения руководитель Департамента, первый заместитель руководителя или заместитель руководителя определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Краснодарского края информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения на исполнение в структурное подразделение Департамента;

о направлении обращения в дополнение к ранее направленным по аналогичной тематике;

о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом.

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

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

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

3.3.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

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

Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.8. В структурных подразделениях Департамента непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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

#### 3.4. Рассмотрение обращений.

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

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

#### 3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

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

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со

времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме руководителем Департамента, первым заместителем руководителя либо заместителем руководителя рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами департамента, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Департамента, рассматривающий обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение №5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя Департамента.

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

### 3.5. Ответы на обращения.

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

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

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

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается руководителем Департамента или его заместителями.

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

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

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

3.5.9. Ответы заявителям подписываются руководителем Департамента или уполномоченным руководителем должностным лицом.

3.5.10. Ответ на обращение уполномоченного по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае направляется за подписью должностного лица, которому оно непосредственно было адресовано.

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

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

3.5.13. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

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

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

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

3.5.17. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

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

3.5.18. Ответ на обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

3.5.19. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан в Департаменте.

3.6.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в Департамент.

3.6.2. Ежедневный прием посетителей в Департаменте осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к руководству Департамента ведет должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

3.6.3. Помещения, выделенные для осуществления Порядка, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

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

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

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

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

3.6.8. Организацию личного приема граждан в Департаменте осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

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

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

3.6.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в системе электронного документооборота «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ».

3.6.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения Департамента.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов приглашается специалист соответствующего структурного подразделения Департамента.

3.6.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 Порядка.

3.6.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение №6), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается руководителем либо его заместителем и направляется по факсимильной связи исполнителю. Время от оформления карточки до направления на исполнение - не более 15 минут. Сроки исполнения поручения - от одного до пятнадцати дней.

3.6.15. Личный прием граждан осуществляется руководителем Департамента, первым заместителем руководителя и заместителями руководителя или уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.6.16. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

3.6.17. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц Департамента специалисты готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений Департамента и непосредственно принимают участие в приемах.

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

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

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

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

3.6.22. Не подлежат записи на прием к руководителю Департамента, первому заместителю руководителя и заместителями руководителя граждане, обращающиеся по вопросам, входящим в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры.

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

3.6.24. Устные обращения, поступившие при проведении руководством Департамента «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в управлении по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

3.7.2. В Департаменте на хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

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

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения №3, 4).

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

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



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

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

4.1.2. В департаменте контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя руководителя Департамента, первого заместителя руководителя и заместителей руководителя, осуществляет должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в Департаменте принимается руководителем Департамента.

4.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Департамента, подготовки материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.2.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Департаменте, осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

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

4.2.5. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан в департаменте внутренней политики администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого

ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В Департаменте остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.2.6. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в управление по работе с обращениями граждан в департаменте внутренней политики администрации Краснодарского края с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.2.7. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью руководителя Департамента и направляются в адрес государственных органов.

4.2.8. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В Департаменте хранятся их копии.

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

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

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

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

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

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

4.3.4. Решение о проведении внеплановой проверки принимается руководителем Департамента.

4.3.5. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов в телефонной беседе с автором обращения.

4.3.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях Департамента осуществляется их руководителями.

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

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

4.3.9. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

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

Руководитель департамента печати  
и средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края



О.Е.Горохова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в департаменте печати и средств массовых  
коммуникаций Краснодарского края

**ГРАФИК**  
приема граждан руководством департамента печати и средств массовых  
коммуникаций Краснодарского края

Ф.И.О. ведущего прием	Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема (часы)
Горохова Ольга Егоровна	Руководитель департамента	2-й вторник месяца	с 14.00 до 17.00
Золотова Елена Александровна	Заместитель руководителя департамента (организационные, информационно-аналитические вопросы)	3-я среда месяца	с 14.00 до 17.00
Дешук Станислав Евгеньевич	Заместитель руководителя департамента (финансово – экономические вопросы)	4-я пятница месяца	с 10.00 до 13.00

Начальник отдела по вопросам государственной  
гражданской службы и кадров департамента  
печати и средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края



М.В.Захарян

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в департаменте печати и средств массовых  
коммуникаций Краснодарского края

АКТ № \_\_\_\_\_  
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в  
письмах с объявленной ценностью

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в департамент печати и средств массовых коммуникаций  
(число, месяц, год)  
Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Инициалы, фамилия  
Инициалы, фамилия  
Инициалы, фамилия

Начальник отдела по вопросам государственной  
гражданской службы и кадров департамента  
печати и средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края



М.В.Захарян

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в департаменте печати и средств массовых  
коммуникаций Краснодарского края

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

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в департамент печати и средств массовых коммуникаций

(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Инициалы, фамилия

Инициалы, фамилия

Начальник отдела по вопросам государственной  
гражданской службы и кадров департамента  
печати и средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края

М.В.Захарян

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в департаменте печати и средств массовых  
коммуникаций Краснодарского края

АКТ № \_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в  
письмах с объявленной ценностью

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в департамент печати и средств массовых коммуникаций

(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_  
от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

Инициалы, фамилия  
Инициалы, фамилия  
Инициалы, фамилия

Начальник отдела по вопросам государственной  
гражданской службы и кадров департамента  
печати и средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края



М.В.Захарян



ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в департаменте печати и средств массовых  
коммуникаций Краснодарского края

Руководителю департамента печати  
и средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_  
(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) \_\_\_\_\_

Начальник отдела по вопросам государственной  
гражданской службы и кадров департамента  
печати и средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края



М.В.Захарян

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в департаменте печати и средств массовых  
коммуникаций Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_

(подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

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

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

Снял с контроля \_\_\_\_\_ (подпись)

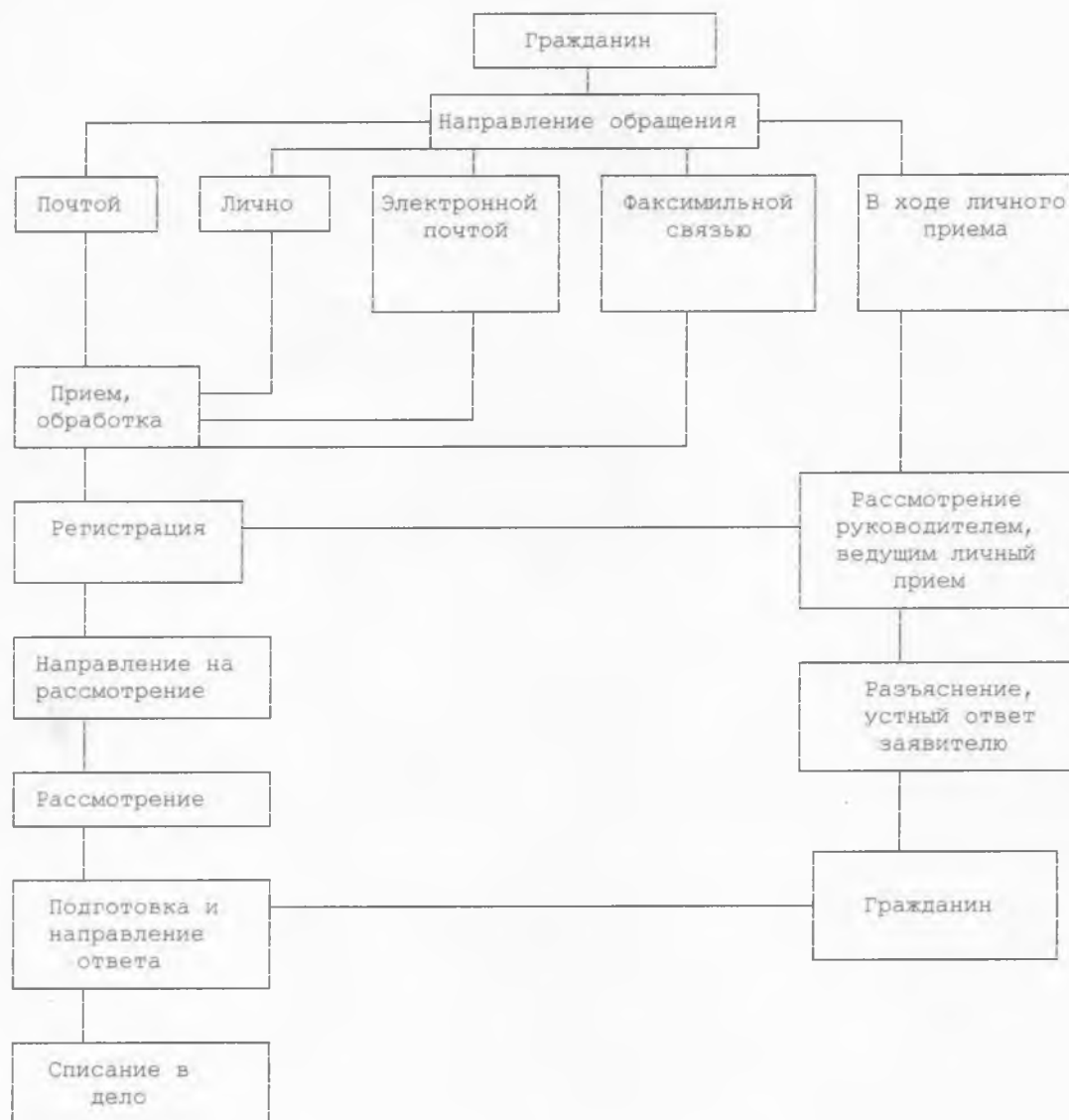
Начальник отдела по вопросам государственной  
гражданской службы и кадров департамента  
печати и средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края



М.В.Захарян

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в департаменте печати и средств массовых  
коммуникаций Краснодарского края

БЛОК-СХЕМА  
последовательности порядка рассмотрения  
обращений граждан



Начальник отдела по вопросам государственной  
гражданской службы и кадров департамента  
печати и средств массовых коммуникаций  
Краснодарского края

М.В.Захарян