



ДЕПАРТАМЕНТ ПО АРХИТЕКТУРЕ И ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВУ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

от 04.06.2024

№ 104

г. Краснодар

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству
Краснодарского края**

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 17 мая 2013 г. № 44 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»;

2) приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 25 ноября 2013 г. № 136 «О внесении изменений в приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 17 мая 2013 г. № 44 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»;

3) приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 15 октября 2014 г. № 217 «О внесении изменений в приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 17 мая 2013 г. № 44 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»;

4) приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 15 июня 2015 г. № 117 «О внесении изменений в приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 17 мая 2013 г. № 44 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»;

5) приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 30 марта 2016 г. № 71 «О внесении изменений в приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 17 мая 2013 г. № 44 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»;

6) приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 1 февраля 2017 г. № 26 «О внесении изменений в приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 17 мая 2013 г. № 44 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»;

7) приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 1 июня 2018 г. № 200 «О внесении изменений в приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 17 мая 2013 г. № 44 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»;

8) приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 28 февраля 2019 г. № 58 «О внесении изменений в приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 17 мая 2013 г. № 44 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»;

9) приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 7 апреля 2021 г. № 95 «О внесении изменений в приказ департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 17 мая 2013 г. № 44 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте по архитектуре и градостроительству Краснодарского края»;

10) пункт 1 приказа департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края от 26 мая 2023 г. № 74 «О внесении изменений в некоторые приказы департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края».

3. Руководителям структурных подразделений департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края обеспечить соблюдение требований Инструкции.

4. Отделу инженерного и информационного обеспечения (Полквой А.А.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте

департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Отделу по вопросам государственной службы и специальной работы (Блисковка Е.В.) обеспечить:

размещение (опубликование) настоящего приказа на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <http://admkrain.krasnodar.ru> и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

6. Контрольно-аналитическому отделу в управлении градостроительного контроля (Рудай С.А.) обеспечить направление копии настоящего приказа в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Краснодарскому краю в семидневный срок после дня его первого официального опубликования.

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

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

Руководитель департамента



И.В. Поздняков

Приложение

УТВЕРЖДЕНА
приказом департамента
по архитектуре и
градостроительству
Краснодарского края

от 04.06.2014 № 104

**Инструкция о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте
по архитектуре и градостроительству
Краснодарского края**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан 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 департамента по архитектуре и градостроительству Краснодарского края (далее соответственно – обращения граждан, департамент).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

**2.1. Прием и первичная обработка
письменных обращений граждан**

2.1.1. Письменное обращение граждан может быть:
направлено почтовым отправлением по адресу: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, д. 35;
передано лично в департамент непосредственно гражданином, его представителем;
принято в ходе личных приемов руководителя департамента, заместителей руководителя департамента;
опущено в ячейку для корреспонденции департамента, расположенной в

холле административного здания, расположенного по адресу: г. Краснодар, ул. Кузнечная, д. 6.

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>), на официальном сайте департамента (<https://arhikub.krasnodar.ru>) и на адрес электронной почты департамента (<https://dag@krasnodar.ru>).

Устное обращение может быть направлено в департамент по телефону: +7 (861) 268-41-50.

2.1.2. Прием обращений граждан, поступивших в департамент посредством почтовой, телеграфной, факсимильной, фельдъегерской связи, в форме электронного документа, производится должностным лицом департамента, ответственным в соответствии с должностным регламентом за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции департамента (далее – Ответственное должностное лицо).

2.1.3. Ответственное должностное лицо при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем своему непосредственному руководителю для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

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 руководителя департамента и (или) его заместителей, в том числе исполняющим обязанности руководителя департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом (далее – руководитель департамента) (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 № 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 отделе по вопросам государственной службы и специальной работы департамента. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из числа гражданских служащих департамента 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 данной организации (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как служебная переписка.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке Ответственным должностным лицом.

2.1.8. Письменные обращения на имя руководителя департамента, доставленные в департамент лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются Ответственным должностным лицом. На копии обращения проставляется соответствующий штамп о поступлении обращения в департамент с указанием даты поступления и контактного номера телефона Ответственного должностного лица.

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).

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 департамент, а также обращения граждан, поступающие в департамент из органов

государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются Ответственным должностным лицом.

2.2.2. Все поступающие в департамент письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в департаменте в СЭД в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Ответственное должностное лицо 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 соответствующего отдела департамента 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.

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 департамента заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в департамент по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в департаменте.

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 департаменте.

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. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю департамента либо уполномоченному им лицу представляется служебная записка, подписанная руководителем структурного подразделения департамента, в котором обращение находится на рассмотрении, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения.

2.3.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Ответственный сотрудник, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения направляет его для вынесения резолюции руководителю департамента.

2.4.2. При рассмотрении обращения руководитель департамента определяет:

1) структурное подразделение департамента либо подведомственное департаменту учреждение, ответственное за рассмотрение обращения (далее – Исполнитель). При рассмотрении каждого из обращений в качестве соисполнителя определяется территориальное структурное подразделение управления градостроительного контроля департамента, исходя из местонахождения по территориальной принадлежности, (далее соответственно – Соисполнитель, Управление);

2) срок и порядок разрешения вопросов, изложенных в обращении.

2.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, 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 № 59-ФЗ.

2.4.4. 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 с просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется в адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в департамент 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 и Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. Если в обращении ставится ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных ведомств, в том числе департамента, копия обращения в семидневный срок со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или должностному лицу, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения. При перенаправлении обращения в письме указывается о необходимости уведомления департамента и заявителя о принятом решении.

2.4.7. 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 № 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.

2.4.8. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю или исполнителю, напротив фамилии которого указано слово «свод».

2.4.9. Обращения граждан 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.

2.4.10. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта),

направляются Ответственным должностным лицом департамента на указанный в обращении адрес электронной почты автоматически, с использованием технических возможностей СЭД.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях департамента непосредственные Исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями данных структурных подразделений департамента посредством выдачи ими задания на рассмотрение обращений в СЭД.

Непосредственные Соисполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями территориальных структурных подразделений департамента посредством выдачи ими задания на рассмотрение обращений в СЭД.

Задание на рассмотрение обращений в СЭД должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым оно выдано, ясно сформулированный текст резолюции, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения.

2.5.2. Соисполнителями:

обеспечивается всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан;

принимаются 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;

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

подготавливается проект ответа на рассмотренное обращение гражданина;

уведомляются граждане о направлении их обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

2.5.3. Обращение изначально рассматривается Соисполнителем и передается непосредственному Исполнителю на рассмотрение не позднее пяти рабочих дней до дня окончания сроков, указанных в разделе 2.3 настоящей Инструкции.

В случаях, указанных в пунктах 2.5.14, 2.5.15, 2.6.12 настоящей

Инструкции, сроки рассмотрения согласовываются Соисполнителем с Исполнителем.

2.5.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения несет персональную ответственность за его сохранность.

2.5.5. 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.

2.5.6. 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.

2.5.7. Обращение с просьбой о личном приеме руководителем департамента или заместителями руководителя департамента рассматривается по существу поднимаемых автором проблем. Если в обращении не указана проблема, то заявитель информируется о порядке организации личного приема граждан руководителем департамента или заместителями руководителя департамента, а обращение оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.8. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.9. 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.

2.5.10. В случае поступления в департамент письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте департамента, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации их Исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение гражданина, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.11. 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 такое обращение, Ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.12. 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 департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение гражданина и ранее направляемые им обращения отправлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью руководителя департамента.

2.5.13. При поступлении обращения гражданина, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, Исполнитель направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.14. При поступлении в департамент обращения гражданина, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на такое 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 его регистрации сообщается гражданину, направившему данное обращение.

2.5.15. При поступлении в департамент просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, Исполнитель информирует заявителя о прекращении рассмотрения его 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 тридцатидневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение граждан 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 гражданина в порядке переадресации в тексте ответа на такое обращение должны содержаться наименование органа,

направившего данное обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающим данное 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 граждан, 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 гражданина, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие данное обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты их регистрации в органе, рассматривающим указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по указанному в нем адресу электронной почты, поступившим в департамент в форме электронного документа, и в письменной форме по указанному в данном обращении почтовому адресу, поступившим в департамент 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 департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении гражданина, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация, направляемая должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения гражданина, 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 руководителем департамента.

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 граждан, поступивших в их адрес и

направленных в департамент, готовится Соисполнителем и передается Исполнителю для дальнейшего согласования и передачи на подпись Губернатором Краснодарского края (первым заместителем или заместителями Губернатора Краснодарского края).

2.6.10. 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.

2.6.11. 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 данное управление.

2.6.12. 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).

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

3. Организация личного приема граждан в департаменте

3.1. Личный прием граждан проводится руководителем департамента, заместителями по вопросам, отнесенным к их ведению. Основанием для начала процедуры является обращение гражданина о личном приеме в департамент. Личный прием осуществляется по адресу: г. Краснодар, ул. Кузнечная, 6, этаж 9, кабинет № 901 (приемная).

Информация о месте приема граждан в департаменте, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте департамента.

Прием граждан в режиме видео-конференц-связи осуществляется с использованием доступных в свободном доступе соответствующих интернет-

ресурсов.

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

3.3. При личном приеме в департаменте гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Карточки личного приема руководителем департамента, заместителями руководителя департамента оформляются Ответственным сотрудником в день проведения приема (приложение 6).

3.5. Если поднимаемые в ходе приема вопросы не относятся к компетенции департамента, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6. В случае, если гражданин обратился в департамент с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи и обращение не входит в компетенцию департамента, гражданину предоставляется информация об адресе размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.7. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя руководителя департамента или заместителей руководителя департамента, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.8. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в департаменте возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в департаменте, а также должностных лиц, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.9. По окончании приема руководитель департамента или заместители руководителя департамента 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.

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

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

3.12. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД ответственным сотрудником в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.13. Поручения и (или) рекомендации руководителя департамента или заместителей руководителя департамента, данные в ходе приема, вносятся в карточку приема гражданина. Зарегистрированные карточки личного приема после наложения резолюции должностного лица департамента, на следующий

день после регистрации направляются исполнителям с использованием СЭД. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе по вопросам государственной службы и специальной работы департамента в течение пяти лет со дня регистрации.

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

3.15. Поручения и (или) рекомендации руководителя департамента или заместителей руководителя департамента, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В департаменте контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя руководителя департамента и заместителей, осуществляется Ответственным должностным лицом.

Исполнители и Соисполнители несут персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан.

4.2. В случае направления ответа заявителю, подписанного Губернатором Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, обращение ставится на «особый контроль».

4.3. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается руководителем департамента.

4.4. 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 отделов департамента, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.5. 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».

4.6. 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.

4.7. 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 граждан;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

 снятие обращений с контроля.

4.8. Ответственность за своевременное, достоверное и полное рассмотрение обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов, а также за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и приложенных к ним документов, несут Исполнители, Соисполнители и их руководители структурных подразделений департамента, в чью компетенцию входят поставленные в данном обращении вопросы, в соответствии с законодательством.

4.9. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения непосредственному руководителю.

4.10. Текущий контроль осуществляется уполномоченным государственным гражданским служащим департамента путем проведения проверок соблюдения государственными гражданскими служащими департамента сроков рассмотрения обращений, поступивших в департамент.

4.11. Граждане вправе направлять в департамент 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 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица департамента осуществляют:

 информирование заявителей о графике работы департамента; о справочных телефонах и почтовом адресе департамента;

 об адресе официального сайта департамента в сети «Интернет», адресе электронной почты департамента;

 о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием информационных систем;

 о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

Основными требованиями к информированию граждан являются своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой

информации и ясность ее изложения.

5.2. Местонахождение департамента:

Юридический адрес: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, д. 35;

почтовый адрес: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, д. 35;

фактический адрес: 350015, г. Краснодар, ул. Кузнечная, д. 6.

Прием граждан в приемной департамента осуществляется в соответствии с графиком.

Телефон департамента, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы департамента: +7 (861) 268-41-50; +7 (861) 268-09-84.

Официальный сайт департамента в сети «Интернет»: arhikub.krasnodar.ru.

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

5.3. Информирование граждан в департаменте осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в департамент;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном портале департамента.

На входе в приемную департамента 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 ответственный сотрудник 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 ответственный сотрудник называет наименование, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в приемной департамента размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты департамента, графики приема граждан руководителем департамента и заместителями руководителя департамента и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

6.1. 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.

6.2. Ответственный сотрудник ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

6.3. При подготовке указанных сведений департамент осуществляет в том числе:

анализ поступивших обращений граждан в письменной форме и устных обращений граждан;

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

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

Руководитель департамента

И.В. Поздняков

Приложение 1
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

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:
«___» _____ 20__ г. в департамент по архитектуре и
градостроительству Краснодарского края поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____ от
гражданина
(указывается номер и дата)

_____ (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 |

Руководитель департамента

И.В. Поздняков

Приложение 2
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

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:

«___» _____ 20__ г. в департамент по архитектуре и градостроительству Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____

(указывается номер и дата)

_____ ,
(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)
_____ (подпись, дата)
_____ (подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Руководитель департамента

И.В. Поздняков

Приложение 3
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от «__» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«__» _____ 20__ г. в департамент по архитектуре и градостроительству Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина

(указывается номер и дата)

_____,
(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)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Руководитель департамента

И.В. Поздняков

Приложение 4
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

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:

« ___ » _____ 20__ г. в департамент по архитектуре и градостроительству Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина

(указывается номер и дата)

(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

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) | инициалы, фамилия |
| | (подпись, дата) | инициалы, фамилия |
| | (подпись, дата) | инициалы, фамилия |

Руководитель департамента

И.В. Поздняков

Приложение 5
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

ФОРМА

«Руководителю департамента по
архитектуре и
градостроительству
Краснодарского края

Позднякову И.В.

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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)».

Руководитель департамента

И.В. Поздняков

Приложение 6
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ 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 _____.

Руководитель департамента

И.В. Поздняков