



**МИНИСТЕРСТВО ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 27.08.2020

№ 267

г. Краснодар

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве
топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального
хозяйства Краснодарского края**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21 октября 2016 г. № 820 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан (далее – Порядок) в министерстве топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края (далее – министерство) согласно приложению, к настоящему приказу.
2. Государственным гражданским служащим, замещающим должности в министерстве, обеспечить соблюдение Порядка.
3. Признать утратившим силу приказ министерства топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края от 27 декабря 2016 г. № 450 «О Порядке работы с обращениями граждан в министерстве топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края».
4. Отделу правового и кадрового обеспечения (Скакун О.В.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Киселева А.Н.
6. Приказ вступает в силу по истечении десяти дней со дня его официального опубликования.

Министр

А.А. Трембицкий

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства

топливно-энергетического комплекса и
жилищно-коммунального хозяйства

Краснодарского края

от 21.08.2020 № 467

ПОРЯДОК

**работы с обращениями граждан в министерстве топливно-энергетического
комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок работы с обращениями граждан в министерстве топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия министерства топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в министерстве топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

Устав Краснодарского края;

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края»;

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 декабря 2015 г. № 1310 «О министерстве топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края».

2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края

2.1. Местонахождение министерства топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края (далее-министерство):

почтовый адрес: 350020, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д. 181;

режим работы: ежедневно, кроме субботы, воскресенья, нерабочих и праздничных дней, с 9-00 до 18-00 (перерыв с 13-00 до 13-50), в пятницу с 9-00 до 17-00 (перерыв с 13-00 до 13-30), накануне нерабочих и праздничных дней с 9-00 до 16-20 (перерыв с 13-00 до 13-30);

выходные дни: суббота, воскресенье;

круглосуточный телефон министерства: 8(861) 259-67-57;

телефон/факс для приема устных обращений граждан: 8(861) 259-67-57;

телефон приемной министерства: 8(861) 259-09-31;

телефон сотрудников, ответственных за работу с обращениями граждан в министерстве: 8(861) 253-86-04;

адрес электронной почты: mtekgkh@krasnodar.ru;

официальный сайт министерства: www.gkh-kuban.ru.

2.2. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица министерства осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты министерства, о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем, о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.3. Информирование заявителей в министерстве осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте министерства;

размещении в холле здания министерства (1-й этаж) в доступном для обозрения месте информационного стенда, содержащего информацию о режиме работы министерства.

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

2.4. 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 министерства, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.5. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде министерства размещаются следующие материалы: текст Порядка, тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, образец заполнения обращения, телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты, информация о порядке рассмотрения отдельных обращений, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также должностных лиц, государственных служащих, графики приема граждан должностными лицами министерства.

3. Порядок работы с письменными обращениями

3.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.2. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа 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.

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает: свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

4.1. Основание для рассмотрения обращения заявителя – поступление в министерство, в том числе в электронной форме.

4.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи, направлено в электронной форме на официальный сайт министерства mtekgkh@krasnodar.ru.

Обращения граждан с сопроводительными документами из администрации Краснодарского края могут быть доставлены в министерство через отдел служебной переписки администрации Краснодарского края, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

4.3. Обращения на имя министра, первого заместителя министра и его заместителей, поступающие в министерство по почте простым отправлением, передаются в отдел информационной безопасности и делопроизводства министерства; в случае заказного отправления – передаются под подпись специалисту отдела информационной безопасности и делопроизводства.

4.4. Обращения на имя министра, первого заместителя министра, его заместителей, поступающие в министерство фельдъегерской связью или иной специальной связью, передаются под подпись специалисту приемной министерства.

4.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

4.6. К тексту письма прилагается 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) прилагается текст «письменного обращения к адресату нет».

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

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

4.9. Письменные обращения на имя министра, первого заместителя министра, его заместителей, доставленные в министерство автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистами отдела информационной безопасности и делопроизводства, ответственными за работу с обращениями граждан в министерстве. Такое обращение регистрируется в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее – СЭД «Обращения граждан») и на него наклеивается штрих-код с наименованием органа исполнительной власти Краснодарского края, регистрационным номером и датой.

5. Регистрация обращений

5.1. Все поступающие в министерство письменные обращения граждан регистрируются в СЭД «Обращения граждан» в течение 3 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.

5.2. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносится номер (штрих-код), содержащий соответствующие реквизиты документа.

5.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

5.4. В электронную учетную карточку вносятся:

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

дата регистрации;

регистрационный номер;

кому обращение адресовано;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже);

его электронный или почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штампа);

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.

После определения министром, первым заместителем министра, его заместителями отделов министерства, ответственных за рассмотрение обращения, срока и порядка разрешения вопроса, данная информация вносится в электронную учетную карточку специалистами отдела информационной безопасности и делопроизводства, ответственными за работу с обращениями граждан в министерстве.

6. Направление обращений на рассмотрение

6.1. Основание для начала процедуры рассмотрения обращения – регистрация письменного обращения в СЭД «Обращения граждан».

6.2. Специалисты отдела информационной безопасности и делопроизводства, ответственные за работу с обращениями граждан, в день регистрации обращения вносят предложения министру, первому заместителю министра и его заместителям о направлении обращения на исполнение в отраслевой отдел министерства.

6.3. Решение о направлении обращения на рассмотрение в отдел принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

6.4. Письменные обращения, поступившие напрямую в министерство, и содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.5. В случае если обращение, поступившее из управления по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края (далее-Управление), направлено не по принадлежности в министерство, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в Управление 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.

В данном случае не допускается передача обращения от одного органа к другому, минуя Управление.

6.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, поступившие в министерство по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в министерстве до даты направления ответа заявителю.

7.2. Письменное обращение, поступившее в министерство 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 в копии - главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления министр, первый заместитель министра, его заместители вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

7.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

7.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в министерство в дополнение к ранее направленному главе администрации (губернатору) Краснодарского края, первому заместителю и его заместителям обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения

которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

7.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

7.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

8. Рассмотрение обращений

8.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

8.2. В министерстве непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются министром, первым заместителем министра, его заместителями. Поручение министра, первого заместителя министра, его заместителей должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись лица, дающего поручение. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, при необходимости – и информация о результатах рассмотрения обращения главе администрации (губернатору) Краснодарского края, его первому заместителю или его заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители и начальники отделов министерства). При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

8.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем(-ями) для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеофиксации).

8.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя 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. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

8.5. Письма, поступающие из администрации Краснодарского края, с просьбами о личном приеме главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его первым заместителем либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем. Заявитель уведомляется о порядке организации личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его первым заместителем и его заместителями специалистами управления по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

8.6. 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 настоящим Порядком.

8.7. 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, министр, первый заместитель министра или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение 4) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью министра, первого заместителя министра, его заместителей, начальником управления, начальниками структурных подразделений министерства.

8.8. Результатом рассмотрения обращения гражданина является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, 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 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.9. Если гражданин обратился в министерство с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы

оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

9. Ответы на обращения

9.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

9.2. Текст ответа заявителю должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам. В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившее обращение орган, должностное лицо, организацию; регистрационный номер; дату регистрации.

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

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

9.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру: «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

9.6. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

9.8. В случае поступления в министерство или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.10. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.11. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

9.12. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

9.13. Ответы на обращения, поступившие в министерство из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации; депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, органов государственной власти Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются министром, первым заместителем министра и его заместителями.

9.14. Проекты ответов на обращения, поступившие из администрации Краснодарского края и поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края, его первого заместителя или его заместителей, давших поручения по рассмотрению, визируются министром, первым заместителем министра и его заместителями и передаются в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики

администрации Краснодарского края с оригиналами обращений и приложениями к ним.

9.15. Ответы на обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, направляются на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению обращения, и подписываются министром, первым заместителем министра и его заместителями. После исполнения обращения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы.

9.16. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью министра, первого заместителя министра и его заместителями.

9.17. Ответы заявителям подписываются министром, первым заместителем министра, его заместителями, начальником управления и начальниками структурных подразделений министерства.

9.18. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в контрольном управлении администрации Краснодарского края, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в контрольное управление администрации Краснодарского края.

10. Организация личного приема граждан в министерстве

10.1. Основание для начала процедуры организации личного приема граждан – запись на личный прием сотрудниками, ответственными за работу с обращениями граждан в отделе информационной безопасности и делопроизводства министерства (журналы личного приема).

10.2. Прием граждан в министерстве осуществляется в соответствии с графиком приема граждан должностными лицами министерства. График приема граждан размещается на информационном стенде в здании министерства и на официальном сайте министерства.

10.3. 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.

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

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

10.6. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц министерства – министром, первым заместителем министра, заместителями министра, начальниками отделов (далее – должностные лица) специалисты министерства готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей и могут непосредственно принимать участие в приемах.

10.7. Должностное лицо, ведущее прием, обязано дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

10.8. Во время приема заявитель вправе оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с разделами 7 – 9 Порядка.

10.9. Специалистами отдела информационной безопасности и делопроизводства, ответственными за работу с обращениями граждан в министерстве, оформляется карточка личного приема (приложение 5) на каждого заявителя, которая регистрируется в СЭД «Обращения граждан».

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

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

10.12. Должностное лицо, ведущее прием, вправе принять решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

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

10.14. Обращения, поступившие при проведении руководством министерства «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

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

11. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

11.1. Обращения и результаты их рассмотрения хранятся в отделах министерства, которым было поручено рассмотрение соответствующих обращений.

11.2. На хранение материалы рассмотрения обращения передаются после подписания ответа заявителю министром, первым заместителем министра или

его заместителями, начальником управления, начальниками структурных подразделений министерства и присвоению им номера и даты.

11.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, прилагающиеся к нему, 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; поручения по рассмотрению обращения; служебные записки и ответы соисполнителей по рассмотрению обращения, письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

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

12. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

12.1. 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.

12.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителем 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.

12.3. Решение о постановке обращения на контроль определяется министром, первым заместителем министра, его заместителями.

12.4. 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 министерства, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

12.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в министерстве, осуществляется должностными

лицами отдела информационной безопасности и делопроизводства, ответственными за работу с обращениями граждан.

12.6. Текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется ежедневно должностными лицами отдела информационной безопасности и делопроизводства, ответственными за работу с обращениями граждан, с ежедневным докладом министру.

12.7. Ответственность за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, освещением в ответе всех поставленных вопросов, несут непосредственно исполнители и начальники отделов в соответствии с законодательством.

12.8. Граждане имеют право ознакомиться 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. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам министерства, рассматривающим обращения.

13. Снятие обращений граждан с контроля

13.1. Решение о снятии обращения с контроля принимает министр, первый заместитель министра, его заместители, начальник управления, начальники структурных подразделений министерства, давшие поручение по рассмотрению обращения и поставившие его на контроль, на основании информации о результатах рассмотрения обращения непосредственного исполнителя.

13.2. Обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, ответы на которые оформляются за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края, его первого заместителя или его заместителей, давших поручения по рассмотрению, снимаются с контроля после подписи ответов руководством администрации Краснодарского края.

13.3. Министр, первый заместитель министра, его заместители, начальник управления, начальники структурных подразделений министерства вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

13.4. В случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений либо выявления нарушений в ходе текущего контроля, установления недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя.

14. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений

14.1. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за ненадлежащее обеспечение сохранности находящихся у них на рассмотрении

обращений и документов. Ответственность закрепляется в должностных регламентах.

14.2. Сведения, содержащиеся в обращении граждан, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

14.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его должностному лицу. При передаче составляется акт, который визируется руководителем структурного подразделения.

14.4. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан по акту начальнику структурного подразделения либо лицу, ответственному за делопроизводство в отделе.

Начальник отдела информационной
безопасности и делопроизводства



Г.Г. Апитин

Приложение 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в министерстве
топливно-энергетического комплекса и
жилищно-коммунального хозяйства
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 министерство ТЭК и ЖКХ Краснодарского края
поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____,
проживающего по адресу _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

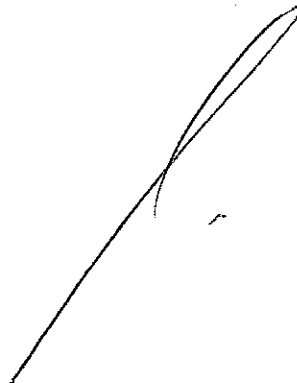
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела информационной
безопасности и делопроизводства

Г.Г. Апитин



Приложение 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в министерстве
топливно-энергетического
комплекса и жилищно-
коммунального хозяйства
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 министерство ТЭК и ЖКХ Краснодарского края
поступила
(число, месяц, год)
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 информационной
безопасности и делопроизводства

Г.Г. Апитин



Приложение 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в министерстве
топливно-энергетического
комплекса и жилищно-
коммунального хозяйства
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 министерство ТЭК и ЖКХ Краснодарского края
поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а
именно: _____

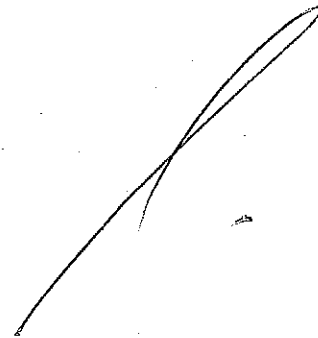
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела информационной
безопасности и делопроизводства

Г.Г. Апитин



Приложение 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в министерстве
топливно-энергетического комплекса
и жилищно-коммунального хозяйства
Краснодарского края

Министру (первому заместителю
министра/заместителю министра)
топливно-энергетического
комплекса и жилищно-
коммунального
хозяйства Краснодарского края
(инициалы, фамилия)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 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.

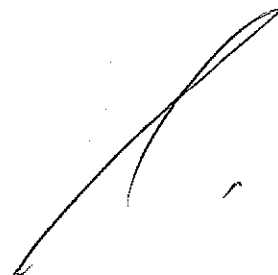
(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Начальник отдела

И.О. Фамилия

Начальник отдела информационной
безопасности и делопроизводства

Г.Г. Апитин



Приложение 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в министерстве
топливно-энергетического
комплекса и жилищно-
коммунального хозяйства
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 информационной
безопасности и делопроизводства

Г.Г. АПИТИН