

## Приложение

Утвержден  
приказом руководителя департамента  
жилищно-коммунального хозяйства  
Краснодарского края  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### **ОБ АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

#### 1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги рассмотрения обращений граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края с администрацией Краснодарского края, с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при предоставлении данной государственной услуги.

1.2. Административный регламент размещается на официальном сайте департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края [www.gkh-kuban.ru](http://www.gkh-kuban.ru).

1.3. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным лицам и лицам без гражданства (далее - заявители).

1.4. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Местонахождение департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края (далее – департамент):

Адрес: 350020, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д.181.

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

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края (ул. Рашпилевская, д.181, г. Краснодар) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

Круглосуточный телефон департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края: 8(861)-259-67-57.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)-259-67-57.

Телефон руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края: 8(861)-259-09-31.

Электронный адрес департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края [dgkh@krsnodar.ru](mailto:dgkh@krsnodar.ru).

Сайт департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края: [www.gkh-kuban.ru](http://www.gkh-kuban.ru).

1.4.2. Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги.

Информирование граждан о предоставлении государственной услуги осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, ответственные за предоставление государственной услуги, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты; о порядке получения заявителем информации по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием государственных информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан о предоставлении государственной услуги: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

1.4.3. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления услуги.

Информирование заявителей в департаменте осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края;

- размещении информационных материалов в сети Интернет на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, федеральных и региональных информационных системах.

Информация о государственной услуге представляется непосредственно в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, графиков личного приема граждан на официальном сайте департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края в сети Интернет, на информационных стендах департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, в средствах массовой информации.

В холле департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края в доступном для обозрения месте размещается информационный стенд, содержащий информацию о режиме работы.

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

1.4.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

при информировании о предоставлении государственной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

при ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.4.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края размещаются следующие материалы: текст настоящего административного регламента; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; образец заполнения обращения; адрес (в том числе электронной почты), телефоны и график работы; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, а также должностных лиц, государственных служащих; графики приема граждан

должностными лицами департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги.

### 2.1. Наименование государственной услуги:

«Рассмотрение обращений граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края».

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу.

Государственная услуга предоставляется департаментом жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края. Обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

Предоставление государственной услуги осуществляется департаментом жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края во взаимодействии с органами исполнительной власти Краснодарского края, исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю в соответствии с их компетенцией.

2.3. Организационно-методическое обеспечение предоставления государственной услуги, а также контроль за ее предоставлением в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края осуществляется департаментом жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края в соответствии с Положением о департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, утвержденным постановлением главы администрации Краснодарского края от 27.04.2007 г. года №390.

Ответственность за предоставление государственной услуги в структурных подразделениях департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края возлагается на руководителя департамента.

2.4. Предоставление государственной услуги основывается на принципах гласности и открытости.

2.5. При предоставлении государственной услуги должностные лица не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными при предоставлении государственных услуг, утвержденных нормативными правовыми актами Краснодарского края.

### 2.6. Описание результата предоставления государственной услуги.

2.6.1. Результатом предоставления государственной услуги является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.6.2. Процедура предоставления услуги завершается получением заявителем ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устного ответа на обращение в ходе личного приема.

2.7. Сроки предоставления государственной услуги.

2.7.1. Обращения, поступившие в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

Срок рассмотрения обращения, направленного с неконтрольным поручением в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, исчисляется с даты его регистрации в департаменте.

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

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

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

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

2.7.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.7.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.7.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

2.8. Правовые основания предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - государственная услуга) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 93, №237; 2009, №7);  
Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, №27, ст. 3880);

Федеральным законом от 29.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства РФ, 16.02.2009, N 7, ст. 776);

Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3451);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства РФ, 30.05.2011, N 22, ст. 3169);

Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, 12.09.2007, №57);

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

2.9. Действие настоящего Административного регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги.

2.10.1. В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края (далее – обращение) рассматриваются:

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности в сфере деятельности жилищно-коммунального хозяйства;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в них.

Письменные обращения могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги, предоставления государственных услуг в установленной сфере деятельности, в том числе в ходе

предоставления государственной услуги, предусмотренной настоящим административным регламентом.

#### 2.10.2. Общие требования к оформлению обращений:

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

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

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

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

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

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

Обращение, поступившее в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом №59-ФЗ и административным регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### 2.10.3. Порядок обращения в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

Заявители могут обращаться в департамент лично (или через законного представителя) при посещении департамента, а также направлять в департамент как индивидуальные, так и коллективные обращения.

По выбору заявителя обращение представляется в департамент посредством личного обращения, либо направления по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (далее – в электронной форме):

на официальный сайт департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края <http://www.gkh-kuban.ru>;

Прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы департамента.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края обращение заполняется в специальной электронной форме.

2.11. Перечень оснований для отказа в приеме обращений, для отказа в предоставлении государственной услуги.

2.11.1. Основания для отказа в приеме обращений отсутствуют.

2.11.2. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.12. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Требования к помещению, в котором предоставляется государственная услуга.

2.13.1. Помещения, выделенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.13.2. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление государственной услуги в полном объеме.

2.13.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

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

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

2.14. Показатели доступности и качества государственной услуги:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- своевременное полное информирование о государственной услуге;
- получение государственной услуги в электронной форме, иных формах по выбору заявителя;
- соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Оценка соответствия исполнения административных процедур установленным критериям качества и доступности государственной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

2.15. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.



Предоставление государственной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи обращения в электронной форме в порядке, установленном Административным регламентом;
- получения заявителем сведений о ходе рассмотрения обращения;
- получения заявителем результата государственной услуги, предусмотренного Административным регламентом.

### 3. Административные процедуры

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

3.1.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края письменного обращения.

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

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

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

3.1.5. Обращения с пометкой «лично» вскрываются руководителем либо заместителем руководителя департамента.

3.1.6. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.1.8. Письменные обращения на имя руководителя департамента и его заместителей, доставленные в департамент автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом в приемной руководителя департамента.

3.1.9. Результат административной процедуры - передача поступивших обращений в отделы департамента для рассмотрения по существу.

## 3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «Кодекс: письма и обращения граждан» в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

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

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

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

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;

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

наименование структурного подразделения департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

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

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

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

3.2.9. Результат административной процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

### 3.3. Направление обращений на рассмотрение

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

3.3.2. Специалисты департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения руководству департамента:

о направлении обращения на исполнение в отдел департамента,

о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом, подписанным руководителем департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

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

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

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

3.3.6. В департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края непосредственные исполнители определяются руководителем или его заместителями.

Поручение руководителя или заместителей руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный

текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

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

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

3.3.10. Жалобы на правоохранные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в департамент по взаимодействию с правоохранительными органами, вопросам гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и водных отношений Краснодарского края.

3.3.11. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

### 3.4. Рассмотрение обращений

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

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

### 3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

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

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью руководителя департамента Краснодарского края.

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

3.4.10. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

### 3.6. Контроль за рассмотрением обращений

3.5.1. 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.

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

3.5.3. Решение о постановке обращения на контроль в департаменте принимается руководителем или его заместителями по предложениям специалистов, занимающихся рассмотрением обращений граждан.

3.5.4. В департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края постановка обращений на контроль определяется руководителем или его заместителями.

3.5.5. 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 жилищно-коммунального комплекса края, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

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

3.5.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, осуществляется в структурных подразделениях

департамента должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

3.5.7. Обращения, поступившие в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

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

3.5.9. Обращения, по которым департаментом жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в департаменте, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

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

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

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

3.5.13. Если в ответе, поступившем в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

### 3.7. Ответы на обращения

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

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

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

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

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается руководителем департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края либо его заместителями по предложениям специалистов управления по работе с обращениями.

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

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

3.6.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.6.9. Ответы заявителям подписываются руководителем структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, должностным лицом, которому поручено рассмотреть обращение.

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

3.6.11. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, подписываются руководителем или заместителями руководителя департамента.

3.6.12. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и



другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.6.13. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Краснодарского края в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения, по которым департаментом жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

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

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии Регламентом.

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

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

### 3.9. Организация личного приема граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края

3.8.1. Основание для начала административной процедуры - обращение гражданина в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

3.8.2. Ежедневный прием посетителей в приемной департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к руководству департамента ведется в приемной департамента.

3.8.3. Организацию личного приема граждан в приемной администрации Краснодарского края осуществляют сотрудники приемной руководителя.

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

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

3.8.6. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале.

3.8.7. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения.

3.8.8. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть

рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующее структурное подразделение администрации Краснодарского края или орган исполнительной власти Краснодарского края, решить вопрос о приеме заявителя в исполнительном органе местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края (по месту жительства).

3.8.9. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.8.10. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение №8), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается руководителем департамента либо его заместителями.

3.8.11. Специалистами департамента на личный прием к руководителю департамента и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.8.12. Личный прием граждан осуществляется руководителем департамента, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.8.13. График приема граждан должностными лицами департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края утверждается руководителем департамента или его первым заместителем и размещается на информационном стенде департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, на официальном сайте департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, официальном портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края.

3.8.14. К личным приемам руководителя департамента или его заместителей специалисты готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей и непосредственно принимают участие в приемах.

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

3.8.16. 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, когда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.8.19. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистами на следующий день после приема направляется на исполнение в отдел департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, занимающийся данным вопросом.

3.8.20. Должностные лица департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Краснодарского края в соответствии с графиком, утвержденным руководителем департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края или его первым заместителем.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Краснодарского края.

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

3.8.22. Устные обращения, поступившие при проведении руководством департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края «прямых линий», «прямых эфиров», рассматриваются в порядке, установленном Регламентом.

3.9.23. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в отдел департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

### 3.10. Организация рассмотрения обращений, поступивших по круглосуточному телефону «горячей линии» департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края

3.10.1. Основание для начала административной процедуры - поступление звонка на круглосуточный телефон «горячей линии» департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

Все звонки, поступающие на круглосуточный телефон «горячей линии» департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, фиксируются в журнале, оформляется карточка приема обращения гражданина и затем передается на регистрацию в приемную департамента.

3.10.2. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на круглосуточный телефон «горячей линии» департамента жилищно-

коммунального хозяйства Краснодарского края, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.10.3. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по круглосуточному телефону «горячей линии» департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края в автоматизированной системе аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

3.10.4. Специалисты приемной, рассматривающие почту, в день регистрации обращения оформляют учетную карточку и готовят проекты поручений за подписью руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края либо его заместителей о направлении устных обращений на рассмотрение в отделы департамента.

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

3.10.6. Направление устного обращения, поступившего по круглосуточному телефону «горячей линии» департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, на рассмотрение осуществляется в соответствии с Регламентом.

3.10.7. Порядок и сроки рассмотрения устных обращений, поступивших по круглосуточному телефону «горячей линии» департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с Регламентом.

3.10.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, по которым департаментом жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет ответственный исполнитель.

3.10.9. Подготовка ответов на устные обращения, поступившие по круглосуточному телефону «горячей линии» департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с Регламентом.

3.10.10. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

#### 4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. В департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих

в адрес руководителя департамента и его заместителей, осуществляется ответственными за ведение делопроизводства в департаменте.

4.2. Ответственность должностных лиц департамента закрепляется в их должностных регламентах.

Должностные лица, осуществляющие предоставление услуги, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Сведения, содержащиеся в обращении, 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.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги, положений настоящего Административного регламента.

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

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

4.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается руководителем департамента либо его заместителями на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

4.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края осуществляется ответственными за ведение делопроизводства.

4.9. В целях контроля за предоставлением государственной услуги граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению государственной услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами

положений Административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

#### 5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края в ходе исполнения государственной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение: специалистов органов исполнительной власти Краснодарского края; руководителей органов исполнительной власти Краснодарского края и структурных подразделений департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края - должностным лицам департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих подразделений.

5.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной услуги.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалоб физических лиц на решения руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, устанавливается постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края.

5.5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, решения, принимаемые в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке.

#### 6. Анализ и обобщение вопросов обращений

6.1. Аналитическая работа в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края ведется ответственными за ведение делопроизводства.

6.2. Специалисты департамента, ответственные за ведение делопроизводства, проводят ежеквартальный анализ количества и тематики письменных и устных обращений, поступивших в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, а также готовят статистические данные на основе форм автоматизированной системы.

просматривают, формируют и анализируют статистические материалы по обращениям граждан;

несут ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания;

готовят материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте администрации Краснодарского края.

6.3. Ежеквартально ответственные за ведение делопроизводства направляют в управление по работе с обращениями сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших непосредственно в департамент (по установленной форме);

6.4. Департаментом жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края ежеквартально направляются сведения о количестве вопросов в обращениях граждан, поступивших из Администрации Президента РФ, принятых мерах и аналитическую информацию о наличии и характере негативной динамики в сфере ЖКХ.

6.5. Департаментом жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края: ежемесячно готовится информационно-статистический обзор обращений граждан и принятых мер для размещения в сети Интернет и на сайте департамента.

Руководитель департамента  
жилищно-коммунального  
хозяйства Краснодарского края

А.М.Волошин