



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

П Р И К А З

от 27.12.2016

№ 450

г.Краснодар

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

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21 октября 2016 года № 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);
2. начальникам отделов министерства обеспечить соблюдение Порядка;
3. признать утратившим силу приказ департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края от 12 июля 2013 года № 102 «О Порядке работы с обращениями граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края;
4. контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края А.А. Лазарева;
5. настоящий Порядок вступает в силу не ранее чем через 10 дней со дня его официального опубликования;
6. инженеру административно-хозяйственной службы Веселовой Т.В. обеспечить официальное опубликование настоящего приказа на сайте министерства топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края и администрации Краснодарского края.

Министр

А.М. Волошин

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
топливно-энергетического комплекса и
жилищно-коммунального хозяйства
Краснодарского края
от 27.12.2016 № 450

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 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

Устав Краснодарского края;

постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года № 1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края»;

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 декабря 2015 года № 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: с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00;

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 министерстве;

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

в холле здания министерства (1-й этаж) в доступном для обозрения месте размещается стенд, содержащий 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 актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, образец заполнения обращения, телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса 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 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.

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации» и в соответствии с настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

4.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан – 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.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт министерства www.dgkh-kuban.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами администрации Краснодарского края могут быть доставлены через ячейку министерства, расположенную в отделе служебной переписки управления делопроизводства в департаменте управления делами администрации Краснодарского края, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

4.3. Обращения на имя министра, его заместителей, поступающие в министерство по почте, в случае простого отправления – опускаются в почтовый ящик министерства; в случае заказного отправления – передаются под подпись специалисту приемной министерства.

4.4. Обращения на имя министра или 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 или его заместителей, доставленные в министерство автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистами отдела внутреннего финансового аудита и делопроизводства, ответственными за работу с обращениями граждан. Такое обращение регистрируется в автоматизированной системе интегрированного корпоративного учета, планирования и анализа «Синкопа» и на него наклеивается штрих-код с наименованием органа исполнительной власти, регистрационным номером и датой.

5. Регистрация обращений

5.1. Все поступающие в министерство письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе интегрированного корпоративного учета, планирования и анализа «Синкопа» 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. Зарегистрированные оригиналы обращений заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации.

6. Направление обращений на рассмотрение

6.1. Основание для начала процедуры рассмотрения обращения – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе интегрированного корпоративного учета, планирования и анализа «Синкопа»..

6.2. Специалисты отдела внутреннего финансового аудита и делопроизводства, ответственные за работу с обращениями граждан

рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения руководству министерства о направлении обращения на исполнение в отраслевой отдел министерства.

6.3. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя 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.

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 поддается прочтению ответа 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок 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 дополнение к ранее направленному, 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 предшествующий ему 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 руководителями. Поручение 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. 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 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 с просьбами о личном приеме главой администрации (губернатором) Краснодарского края 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 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 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью министра или его заместителей.

8.8. Результатом рассмотрения обращения гражданина является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании

статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. Ответы на обращения

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

9.2. 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 нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

9.4. При коллективном обращении ответ дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу заявителя, который указан первым. При наличии в коллективном обращении только одного адреса 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, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

9.8. 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.

9.9. 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.

9.10. 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.

9.11. Ответы заявителям подписываются министром или его заместителями.

9.12. 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 рассмотрения обращений, поступивших по «Горячей линии»

10.1. Основание для начала процедуры – поступление звонка на «Горячую линию».

10.2. Устные обращения, поступающие на круглосуточный телефон министерства, принимаются диспетчером и записываются в журнал обращений.

10.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на круглосуточный телефон министерства, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

10.4. При обращении на круглосуточный телефон министерства, в том числе при оставлении сообщения на автоответчике, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

10.5. Диспетчер, осуществляющий прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве, о порядке направления обращений в администрацию Краснодарского края, предоставляют адреса органов исполнительной власти Краснодарского края и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

10.6. По вопросу личного приема граждан министром или его заместителями диспетчер перенаправляет заявителя к ответственным сотрудникам министерства за организацию и проведение личного приема министром и его заместителями.

10.7. Диспетчер, принимающий телефонные звонки по круглосуточному телефону министерства, в день регистрации обращения оформляет учетную карточку и передает ее, специалистам ответственным за работу с обращениями граждан в министерстве, которые регистрируют данное обращение и в соответствии с пунктами 5.1 и 5.2 Порядка передают его на рассмотрение в отраслевой отдел министерства по компетенции.

10.8. Если в процессе общения с заявителем по круглосуточному телефону выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в министерство.

10.9. Порядок рассмотрения обращений заявителей (принятых диспетчером к рассмотрению в министерстве письменно), поступивших по многоканальному круглосуточному телефону в министерстве, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 8.2. – 8.4. Порядка.

11. Организация личного приема граждан в министерстве

11.1. Основание для начала процедуры – запись на личный прием сотрудниками, ответственными за работу с обращениями граждан в отделе внутреннего финансового аудита и делопроизводства министерства (журналы личного приема).

11.2. 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.

11.3. 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.

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

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

11.6. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц министерства – министром, 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.

11.7. 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.

11.8. 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.

11.9. Специалистами отдела внутреннего финансового аудита и делопроизводства, ответственными за работу с обращениями граждан в

министерстве, оформляется карточка личного приема (приложение № 5) на каждого заявителя.

11.10. 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.

11.11. 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.

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

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

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

12. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

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

12.2. На хранение материалы рассмотрения обращения передаются после подписания ответа заявителю министром или его заместителями и присвоению им номера и даты.

12.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, предлагающиеся 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).

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

13. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

13.1. 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.

13.2. 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 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.

13.3. Решение о постановке обращения на контроль определяется руководителем министерства или его заместителями.

13.4. 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.

13.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в министерстве, осуществляется должностными лицами отдела внутреннего финансового аудита и делопроизводства, ответственными за работу с обращениями граждан.

13.6. Текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется ежедневно должностными лицами отдела внутреннего финансового аудита и делопроизводства, ответственными за работу с обращениями граждан, с еженедельным докладом министру на проводимых планерных заседаниях.

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

13.8. 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку
работы с обращениями граждан
в министерстве ТЭК и ЖКХ
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 внутреннего
финансового аудита и делопроизводства

 Н.Н. Дышкант

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку
работы с обращениями граждан
в министерстве ТЭК и ЖКХ
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 внутреннего
финансового аудита и делопроизводства



Н.Н. Дышкант

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку
работы с обращениями граждан
в министерстве ТЭК и ЖКХ
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 внутреннего
финансового аудита и делопроизводства



Н.Н. Дышкант

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку
работы с обращениями граждан
в министерстве ТЭК и ЖКХ
Краснодарского края

Руководителю структурного
подразделения министерства
ТЭК и ЖКХ
Краснодарского края
(инициалы, фамилия)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 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 внутреннего
финансового аудита и делопроизводства



Н.Н. Дышкант

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку
работы с обращениями граждан
в министерстве ТЭК и ЖКХ
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)