

**Приказ департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края
от 12 июля 2013 г. N 102
"О Порядке работы с обращениями граждан в департаменте жилищно-коммунального
хозяйства Краснодарского края"**

С изменениями и дополнениями от:

5 мая 2014 г.

В целях реализации **Федерального закона** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", **Закона** Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае", в соответствии с **постановлением** главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 мая 2013 года N 512 "О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края" приказываю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края (далее - Порядок) согласно **приложению** к настоящему приказу.
2. Начальникам отделов департамента обеспечить соблюдение Порядка.
3. Признать утратившим силу приказ департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края от 7 сентября 2012 года N 142 "Об Административном регламенте предоставления государственной услуги рассмотрения обращений граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края".
4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края В.М. Колесникова.

Руководитель департамента

А.М. Волошин

Приложение

**Порядок
работы с обращениями граждан в департаменте жилищно-коммунального
хозяйства Краснодарского края
(утв. **приказом** департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского
края от 12 июля 2013 г. N 102)**

С изменениями и дополнениями от:

5 мая 2014 г.

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в департаменте 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

департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, администрацией Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

Информация об изменениях:

Приказом департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края от 5 мая 2014 г. N 78 в пункт 1.2 настоящего приложения внесены изменения

См. текст пункта в предыдущей редакции

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

Конституция Российской Федерации (Российская газета, N 7, 2009);

Федеральный закон от 29 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (1 часть), ст. 3451);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, N 57, 2007);

Устав Краснодарского края (Кубанские новости, 1993);

постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года N 1315 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края";

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 апреля 2007 года N 390 "О департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края".

Информация об изменениях:

Приказом департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края от 5 мая 2014 г. N 78 в пункт 1.3 настоящего приложения внесены изменения

См. текст пункта в предыдущей редакции

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании **ст. 1** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его

компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края:

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 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.

Адрес электронной почты департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края dgkh@krsnodar.ru.

Официальный сайт департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края: www.gkh-kuban.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе [официального сайта](http://www.gkh-kuban.ru) в сети "Интернет", адресе электронной почты департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края; 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.

2.1.3. Информирование заявителей в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края 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 [официальном сайте](http://www.gkh-kuban.ru) департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, в том числе 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", графиках личного приема граждан на [официальном сайте](http://www.gkh-kuban.ru) департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края в сети "Интернет", на информационных стендах в здании департамента

жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края).

В холле здания департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы департамента.

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

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

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

2.1.5. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края 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) департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, а также должностных лиц, государственных служащих; графики приема граждан должностными лицами департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном **Федеральным законом** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на

бумажном носителе; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в департамент 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.

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

2.4.3. 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.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

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

2.4.6. 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.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым департаментом жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляют исполнители.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края (в том числе в электронной форме).

3.2. 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 департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края <http://www.dgkh-kuban.ru> обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами администрации Краснодарского края могут быть доставлены через ячейку департамента

жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, 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.

3.3. Обращения на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, его первого заместителя и заместителей, поступающие в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края по почте, в случае простого отправления - опускаются в почтовый ящик департамента; в случае заказного отправления - передаются под роспись специалисту приемной департамента.

3.4. Обращения на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края или его заместителей, поступающие в департамент фельдъегерской связью или иной специальной связью передаются под роспись специалисту приемной департамента.

3.5. 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 N 1, 2](#)). Также составляется акт на письмо ([приложение N 3](#)), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.6. 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 текст "письменного обращения к адресату нет".

3.7. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через [официальный Интернет-сайт](#) департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, [Портал](#) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.9. Письменные обращения на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края или его заместителей, доставленные в департамент автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом приемной департамента. Такое обращение регистрируется в автоматизированной системе интегрированного корпоративного учета, планирования и анализа "Синкопа" и на копию обращения наклеивается штрих-код с регистрационным номером.

3.10. Регистрация обращений.

3.10.1. Все поступающие в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе интегрированного корпоративного учета, планирования и анализа "Синкопа" в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

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

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

3.10.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.10.4. 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.

3.11. Направление обращений на рассмотрение.

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

3.11.2. Специалисты приемной 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 или его заместителем.

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

3.11.4. Письменные обращения, поступившие напрямую в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, и содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, 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 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.

3.11.5. В случае если обращение, поступившее из управления по работе с обращениями администрации Краснодарского края, направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в управление по работе с обращениями 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 по работе с обращениями.

3.11.6. 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 (заместителя). Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.11.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации

обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11.8. 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.

4. Рассмотрение обращений

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

4.2. Если поручение дано одновременно нескольким лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, стоящее первым в списке исполнителей или отмеченное в поручении пометкой "свод", им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5 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.

4.3. В случае необходимости при рассмотрении обращения исполнитель в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения.

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. 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.

4.5. Письма с просьбами о личном приеме руководителем департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

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

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

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 или его заместители, на основании служебной записки исполнителя ([приложение N 4](#)) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись заявителем напрямую в департамент. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя департамента или его заместителей.

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

5. Ответы на обращения

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

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

5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

5.4. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

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

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

5.8. Ответы заявителям подписываются руководителем департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края или его заместителями.

5.9. 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.

5.10. Если после разрешения основного обращения поступил дубликат 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.

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

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

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

5.14. После подписания ответа должностным лицом, дававшим поручение по рассмотрению обращения, материалы рассмотрения обращения вместе с ответом заявителю подшиваются в папку "обращения граждан".

5.15. Ответ на обращение, поступившее в департамент жилищно-коммунального хозяйства 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.

5.16. Срок отправки ответа не должен превышать одного дня со дня истечения срока рассмотрения обращения.

6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по "Горячей линии"

6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на "Горячую линию".

6.2. Устные обращения, поступающие на круглосуточный телефон департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, принимаются диспетчером и записываются в журнал обращений.

6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на круглосуточный телефон департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского **законодательства** о персональных данных.

6.4. При обращении на круглосуточный телефон департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, 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.

6.5. Диспетчер, осуществляющий прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края; 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.

6.6. По вопросу личного приема граждан руководителем департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, его первым заместителем и заместителями диспетчер предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

6.7. Диспетчер, принимающий телефонные звонки по круглосуточному телефону департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, в день регистрации обращений оформляет учетные карточки и передает их специалистам приемной департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, которые регистрируют их в соответствии с **пунктами 3.10.1 и 3.10.2** Порядка и готовят проекты поручений за подписью руководителя департамента или его заместителей по рассмотрению устных обращений отделами департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

6.8. Если в процессе общения с заявителем по круглосуточному телефону департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края 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 департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

6.9. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с [подпунктами 4.1 - 4.4, 4.8, 4.9](#) Порядка.

6.10. Подготовка ответов по устным обращениям, поступившим по круглосуточному телефону департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с [подпунктами 5.1 - 5.14](#), и [разделом 8](#) Порядка.

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

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

7.2. Прием граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края осуществляется в соответствии с графиком приема граждан должностными лицами департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского. График приема граждан ежегодно утверждается приказом департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края и размещается на информационном стенде в здании департамента и на [официальном сайте](#) департамента.

7.3. 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.

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

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

7.6. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп "принято на личном приеме"), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с [разделами 3 - 5](#) Порядка.

7.7. Специалистами департамента на личный прием к руководителю департамента и его заместителям оформляется карточка личного приема ([приложение N 5](#)) на каждого заявителя.

7.8. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края специалисты департамента готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, могут непосредственно принимать участие в приемах.

7.9. 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.

7.10. 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.

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

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

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

7.14. Обращения, поступившие при проведении руководством департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края "прямых линий", "прямых эфиров", в том числе посредством Интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

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

8.2. На хранение материалы рассмотрения обращения передаются после подписания ответа заявителю руководителем департамента или его заместителями и присвоению им номера и даты.

8.3. 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; поручения по рассмотрению обращения; служебные записки и ответы исполнителей по рассмотрению обращения

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

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

9. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. Решение о постановке обращения на контроль определяется руководителем департамента или его заместителями.

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

9.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

9.6. 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 представлении им результатов рассмотрения, как правило, ставятся на контроль.

9.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

9.8. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы, и проверки результатов рассмотрения обращений граждан в телефонной беседе с автором обращения.

9.9. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края осуществляется руководителем департамента и его заместителями.

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

9.11. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководства департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

9.12. Оценка качества результатов рассмотрения обращений граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края осуществляется в постоянном режиме посетителями официального Интернет-сайта департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края путем заполнения электронной анкеты. Полученные данные систематизируются, анализируются и учитываются при оценке качества рассмотрения обращений граждан.

9.13. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами,

относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

Руководитель департамента
жилищно-коммунального хозяйства
Краснодарского края

А.М. Волошин

Приложение N 1
к **Порядку**
работы с обращениями граждан
в департаменте жилищно-коммунального
хозяйства Краснодарского края

Акт N _____
об отсутствии вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с
объявленной ценностью

от _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского
края

поступила корреспонденция с уведомлением за
N _____

_____ (число, месяц, год)

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

Приложение N 2
к **Порядку**
работы с обращениями граждан
в департаменте жилищно-коммунального
хозяйства Краснодарского края

Акт N _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с

уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского
края

поступила корреспонденция с уведомлением за _____ (число, месяц, год)
N _____ 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)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение N 3
к Порядку
работы с обращениями граждан
в департаменте жилищно-коммунального
хозяйства Краснодарского края

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

от _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
в департамент жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского
края

поступила корреспонденция с уведомлением за _____ (число, месяц, год)
от _____

N _____, проживающего по адресу: _____ гражданина

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение N 4
к **Порядку**
работы с обращениями граждан
в департаменте жилищно-коммунального
хозяйства Краснодарского края

Руководителю (первому заместителю,
заместителю руководителя) департамента
жилищно-коммунального хозяйства
Краснодарского края

(Ф.И.О.)

О прекращении переписки

На основании **ч. 5 ст. 11** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с _____

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: _____ л. в _____ экз.
на _____

(должность)

(подпись)

(Фамилия, инициалы)

Приложение N 5
к **Порядку**

**работы с обращениями граждан
в департаменте жилищно-коммунального
хозяйства Краснодарского края**

Карточка личного приема

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)