



**ДЕПАРТАМЕНТ МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 14.05.2025

№ 70

г. Краснодар

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в департаменте молодежной политики
Краснодарского края**

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

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращения граждан в департаменте молодежной политики Краснодарского края (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Назначить консультанта департамента молодежной политики Краснодарского края ответственным за организацию работы по приему и обработке обращений граждан, поступающих в департамент молодежной политики Краснодарского края, а также текущий контроль за соблюдением сроков их рассмотрения.

3. Начальникам структурных подразделений департамента молодежной политики Краснодарского края обеспечить контроль за соблюдением государственными гражданскими служащими департамента молодежной политики Краснодарского края требований настоящей Инструкции.

4. Отделу организационной работы, правового, кадрового обеспечения и медиакоммуникаций департамента молодежной политики Краснодарского края обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» admkrain.krasnodar.ru и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.
6. Приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Руководитель департамента

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Р.С. Дмитриев', written in a cursive style.

Р.С. Дмитриев

Приложение

Утверждена
приказом департамента
молодежной политики
Краснодарского края
от 14.05.2025 № 40

ИНСТРУКЦИЯ**о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте
молодежной политики Краснодарского края****1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте молодежной политики Краснодарского края (далее соответственно – Инструкция, департамент) устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане) в письменной форме, или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы департамента либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), поступивших в адрес департамента (далее – обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных Федеральным законом № 59-ФЗ.

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1 . Письменное обращение может быть направлено:

по адресу фактического местонахождения департамента: 350007, г. Краснодар, улица Индустриальная, 12;

передано лично в приемную департамента непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов руководителем департамента и его заместителями;

опущено в ячейку для корреспонденции департамента, расположенную в холле здания по адресу: г. Краснодар, улица Индустриальная, 12;

в форме электронного документа с использованием Единого портала, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>) и на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://dmp.krasnodar.ru>).

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

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

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя руководителя департамента и заместителей (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостатки указанных в описи документов (приложение 2);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается приемной департамента. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников департамента в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «Письменного обращения к адресату нет».

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как служебная переписка.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке должностным лицом, ответственным за регистрацию корреспонденции.

2.1.8. Письменные обращения на имя руководителя департамента и заместителей, доставленные в департамент лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются должностным лицом, ответственным за регистрацию корреспонденции. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в департамент с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона должностного лица, ведущего прием.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее – СЭД).

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в департамент, а также обращения граждан, поступающие в департамент из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются должностным лицом, ответственным за регистрацию корреспонденции.

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

2.2.3. Должностное лицо, ответственное за регистрацию корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.5. На первой странице обращения на свободном от текста месте наносятся соответствующие дата и входящий номер регистрации обращения.

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации; регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения; источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба); e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект революции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующего структурного подразделения департамента или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили.

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом департамента заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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

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

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Зарегистрированные в установленном порядке обращения в день регистрации представляются на рассмотрение руководителю департамента или заместителям руководителя департамента, в соответствии с распределением обязанностей и их должностным регламентом.

2.4.2. Исходя из доводов обращения, руководитель департамента или заместители руководителя департамента в течение двух дней, путем наложения соответствующей резолюции, принимает организационное решение о рассмотрении обращения и установлении порядка его проверки.

Исполнителем в рамках рассмотрения обращения подготавливаются и вносятся на подпись руководителю департамента или заместителям руководителя департамента по курируемым направлениям деятельности не позднее дня, указанного резолюцией, необходимые проекты ответов, предоставляется информация о результатах его рассмотрения.

2.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных

случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

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

2.4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

2.4.8. В случае если обращение направлено в структурное подразделение департамента не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его с мотивированной служебной запиской, подписанной начальником структурного подразделения, на имя руководителя департамента. В записке указывается структурное подразделение департамента или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

2.4.9. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.10. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы департамента, либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании, либо на адрес электронной почты, указанный в обращении, должностным лицом департамента, ответственным за регистрацию корреспонденции.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Руководитель департамента или заместители руководителя департамента принимают решение о ходе рассмотрения обращения граждан. При рассмотрении обращения руководитель департамента или заместители руководителя департамента определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Краснодарского края информации о результатах его рассмотрения.

Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, фамилия которого отмечена в поручении пометкой «свод» (далее – ответственный исполнитель). 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, а при необходимости – и информация о результатах рассмотрения обращения Губернатору Краснодарского края или его заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки «свод» ответственным исполнителем является лицо, фамилия которого указана в поручении первой.

Структурные подразделения департамента при указании в резолюции руководителя департамента или заместителей руководителя департамента в качестве соисполнителя участвуют в согласовании проектов ответов на обращения, заявления, жалобы граждан, поступивших в департамент.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращений граждан:

несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

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

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению

доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

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

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

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель департамента (при его отсутствии – заместитель руководителя департамента, исполняющий обязанности руководителя департамента) в соответствии с

распределением обязанностей и должностным регламентом) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) 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. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью руководителя департамента (либо по устному или письменному поручению руководителя департамента или в его отсутствие – заместителями руководителя департамента по координируемым направлениям деятельности).

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, ответственный исполнитель направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в департамент обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сотрудниками департамента сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в департамент просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, сотрудники департамента информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в департамент, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе департамента, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в департамент в письменной форме..

2.6.7. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.8. Ответы заявителям подписываются руководителем департамента или заместителями руководителя департамента по курируемым направлениям деятельности.

Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступившие в

их адрес и направленных в департамент, готовится соответствующими структурными подразделениями департамента и подписывается Губернатором Краснодарского края либо первым заместителем и заместителями.

2.6.9. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования.

Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

2.6.10. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в управлении контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края.

2.6.11. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

3. Организация личного приема граждан в департаменте

3.1. Личный прием граждан проводится руководителем департамента, заместителями руководителя департамента по вопросам, отнесенным к их ведению. Основанием для начала процедуры является обращение гражданина о личном приеме в департамент.

Прием граждан осуществляется согласно установленному графику, информация об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте департамента.

3.2. Прием граждан осуществляется руководителем департамента:

каждый второй вторник месяца с 10 часов 00 минут до 12 часов 00 минут, по предварительному согласованию;

Заместителями руководителя департамента:

каждая рабочая среда месяца: с 15 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;

каждая рабочая пятница месяца: с 10 часов 30 минут до 12 часов 30 минут.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Запись на личный прием и непосредственную организацию личного приема производится должностным лицом, ответственным за регистрацию корреспонденции. Запись на прием осуществляется по сведениям, представляемым гражданином посредством личного обращения к указанному должностному лицу, или по сведениям, поступившим в департамент посредством почтовой, телеграфной, телефонной, факсимильной, фельдъегерской связи и в электронной форме.

О времени приема гражданину сообщается в устной форме (лично, по имеющемуся в поступивших сведениях номеру телефона), при невозможности передачи устного сообщения – в письменной или электронной форме (по адресу, имеющемуся в поступивших сведениях).

3.4. Изучение вопросов, предоставленных гражданином к личному приему, и подготовка проектов решений по ним осуществляются должностными лицами департамента по поручению руководителя департамента, а в его отсутствие – заместителя руководителя департамента, исполняющего обязанности руководителя департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом.

3.5. Фамилия, имя, отчество гражданина, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся уполномоченным гражданским служащим в карточку личного приема

3.6. Карточки личного приема оформляются должностным лицом, ответственным за регистрацию корреспонденции, в день проведения приема (приложение 6).

3.7. 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. По окончании приема руководитель департамента или заместители руководителя департамента, ведущие личный прием, доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.10. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее – электронная учетная карточка личного приема) должностным лицом, ответственным за регистрацию корреспонденции, в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

3.12. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения, (при необходимости с приложениями к ней) должностным лицом, ответственным за регистрацию корреспонденции, на следующий день после регистрации направляется на исполнение.

3.13. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в приемной департамента возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в приемной департамента, а также государственного гражданского служащего департамента, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

Исполнители несут персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан.

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

4.3. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается руководителем департамента, а в его отсутствие –

заместителем руководителя департамента, исполняющим обязанности руководителя департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом.

4.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений департамента, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.5. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «особый контроль».

4.6. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

4.7. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

- подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; снятие обращений с контроля.

4.8. Ответственность за своевременное, достоверное и полное рассмотрение обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов несут исполнители и начальники структурных подразделений департамента, в чью компетенцию входят поставленные в обращении вопросы, в соответствии с законодательством.

4.9. Гражданские служащие департамента, рассматривающие обращения, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и приложенных к ним документов.

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

4.11. Текущий контроль осуществляется уполномоченным государственным гражданским служащим путем проведения проверок

соблюдения государственными гражданскими служащими департамента сроков рассмотрения обращений, поступивших в департамент.

4.12. Граждане вправе направлять в департамент предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица департамента осуществляют информирование заявителей о графике работы департамента; о справочных телефонах и почтовом адресе департамента; об адресе официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты департамента; 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 сетевых изданиях.

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

5.2. Местонахождение департамента молодежной политики Краснодарского края:

почтовый адрес: 350007, г. Краснодар, ул. Индустриальная, д. 12.

Прием граждан в приемной департамента осуществляется ежедневно: понедельник-четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:40 до 17:00, за исключением нерабочих праздничных дней).

Адрес электронной почты департамента: dmp@krasnodar.ru.

Официальный сайт департамента: <https://dmp.krasnodar.ru>.

5.3. Информирование граждан в департаменте осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в департамент; размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте департамента.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения уполномоченный гражданский служащий департамента 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 уполномоченный государственный гражданский служащий департамента называет наименование департамента, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

Начальник отдела
организационной работы,
правового, кадрового обеспечения
и медиакоммуникаций



А.В. Ермакова

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте молодежной политики
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 департамент молодежной политики Краснодарского края
(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Начальник отдела
организационной работы,
правового, кадрового обеспечения
и медиакоммуникаций



А.В. Ермакова

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте молодежной
политики 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 департамент молодежной политики Краснодарского
края

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленные
автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Начальник отдела
организационной работы,
правового, кадрового обеспечения
и медиакоммуникаций



А.В. Ермакова

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте молодежной политики
Краснодарского края

Акт № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением
изложенных в нем доводов от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ (число, месяц, год)

в департамент молодежной политики Краснодарского края поступило обращение
гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего

по

адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

фамилия

инициалы,

(подпись, дата)

фамилия

инициалы,

(подпись, дата)

фамилия

инициалы,

Начальник отдела
организационной работы,
правового, кадрового обеспечения
и медиакоммуникаций



А.В. Ермакова

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте молодежной политики
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: _____
(число, месяц, год)
в департамент молодежной политики Краснодарского края поступила корреспонденция
с уведомлением за № _____
от гражданина _____
(фамилия, инициалы)
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить): возвращены: _____;
(номер заказного почтового отправления)

переданы _____ для _____ вручения _____ в _____;
(наименование органа местного самоуправления)

оставлены _____ на _____ хранении _____ до _____ востребования _____
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела
организационной работы,
правового, кадрового обеспечения
и медиакоммуникаций



А.В. Ермакова

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте молодежной
политики Краснодарского края

Руководителю департамента
молодежной политики
Краснодарского края
Дмитриеву Р.С.

Уведомление о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с _____

(Ф.И.О. заявителя)

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

- 1) _____,
(дата, номер)
- 2) _____,
(дата, номер)
- 3) _____,
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

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

Начальник отдела
организационной работы,
правового, кадрового обеспечения
и медиакоммуникаций



А.В. Ермакова

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте молодежной политики
Краснодарского края

Карточка личного приема № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

(Ф.И.О.)

(_____) (подпись)

Срок исполнения _____

Начальник отдела
организационной работы,
правового, кадрового обеспечения
и медиакоммуникаций



А.В. Ермакова