



ДЕПАРТАМЕНТ ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ
КОНТРАКТНОЙ СИСТЕМЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 25.12.2018

№ 188

г. Краснодар

**О внесении изменения в приказ департамента по регулированию
контрактной системы Краснодарского края от 22 января 2015 года № 6
«Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в
департаменте по регулированию контрактной системы
Краснодарского края»**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Внести изменение в приказ департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края от 22 января 2015 года № 6 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края», изложив порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края в новой редакции (прилагается).

2. Отделу информационно-аналитического сопровождения департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края (Лабунец) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в установленном порядке.

3. Приказ вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Руководитель департамента

А.В. Миланович

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу департамента по
регулированию контрактной системы
Краснодарского края
от 25.12.2018 № 188

«ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом департамента по
регулированию контрактной системы
Краснодарского края
от 22.01.2015 № 6
(в редакции приказа департамента по
регулированию контрактной системы
Краснодарского края
от 25.12.2018 № 188)

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) в департаменте по регулированию контрактной системы Краснодарского края (далее – департамент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:
Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Краснодарского края;

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

постановлением главы администрации Краснодарского края

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

приказом департамента от 5 мая 2014 года № 60 «Об утверждении порядка обеспечения доступа к информации о деятельности департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края»;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края и приказами департамента.

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

1.4. Гражданские служащие департамента рассматривают обращения граждан в пределах своей компетенции.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется (в случае необходимости) во взаимодействии с органами государственной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю в соответствии с их компетенцией.

1.6. Рассмотрение обращения граждан основывается на принципах гласности и открытости.

1.7. Информирование граждан о рассмотрении обращения граждан осуществляется в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

1.8. Основные требования к информированию граждан о рассмотрении их обращений: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота, а также своевременность направления.

1.9. Для получения информации граждане обращаются:

лично в департамент;

по телефону в департамент (контактный телефон приемной департамента: 8 (861) 298-55-98);

письменно в департамент (по почте, телеграфу, каналам факсимильной (факс приемной департамента: 8 (861) 298-29-70) или электронной связи (адрес электронной почты департамента: drcs@krasnodar.ru), в том числе в виде интернет-обращения в виртуальную приемную на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.gz-kuban.ru (далее – сайт департамента)).

Кроме того, обращения граждан в департамент могут поступать из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, других органов власти.

1.10. Информация о департаменте (о месте нахождения, телефонах, факсах, адресах электронной почты, график работы) размещается на сайте департамента и на информационном стенде в помещении, занимаемом

департаментом (далее – стенд департамента).

1.11. Рабочие места гражданских служащих департамента, осуществляющих рассмотрение обращения граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой для организации работы в полном объеме.

1.12. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями и бумагой для написания обращений.

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

1.14. При информировании о рассмотрении обращения граждан, ответах на телефонные звонки и устные обращения гражданский служащий департамента подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При ответе на телефонный звонок гражданский служащий департамента называет наименование структурного подразделения департамента, фамилию, имя, отчество и замещаемую должность.

1.15. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте возлагается на руководителя департамента.

1.16. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Основание для начала рассмотрения обращения граждан (далее – обращения) – поступление в департамент письменного обращения.

2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам факсимильной или электронной связи, в том числе в виде интернет-обращения в виртуальную приемную на официальном сайте департамента.

2.3. Поступающие в департамент обращения принимаются гражданским служащим, ответственным за регистрацию корреспонденции, который проверяет корреспонденцию на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) гражданский служащий сообщает о нем руководителю департамента для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Проверенная корреспонденция вскрывается. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной

ценностью или акт о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью (приложения № 1, 2), также составляется акт о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью (приложение № 3) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

2.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются не как обращения граждан, а как служебная переписка.

2.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются гражданским служащим, ответственным за регистрацию корреспонденции.

2.8. Обращения граждан, поступившие в форме электронных сообщений (в том числе в виде интернет-обращений в виртуальную приёмную на официальном сайте департамента) или по каналам факсимильной связи, обрабатываются аналогично письменным обращениям.

2.9. Письменные обращения в департамент, доставленные лично автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются гражданским служащим, ответственным за регистрацию корреспонденции.

2.10. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.5 настоящего Порядка.

2.11. Обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, подлежит рассмотрению аналогично письменным обращениям. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Регистрация обращений

3.1. Все поступившие в департамент письменные обращения граждан

и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в единой межведомственной системе электронного документооборота «Дело» (далее – ЕМСЭД): «Обращение граждан» в течение трех дней со дня поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года, начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

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

3.4. В электронную карточку ЕМСЭД «Обращение граждан» вносятся:

дата регистрации обращения;

регистрационный номер;

гражданин: фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными штемпеля);

состав (количество листов с приложениями, если имеются);

доставка (почта, телеграмма, E-MAIL, факс, лично, VipNet, курьер, заказная почта);

примечание: первичное, повторное, многократное обращение;

содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

информация откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);

фамилия и проект резолюции руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента, заместителя руководителя департамента;

наименование структурного подразделения департамента, фамилия должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения;

тематика обращения (если в обращении ставится ряд вопросов, то указывается тематика основного вопроса);

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «Файлы».

Кроме того, в электронной карточке ЕМСЭД «Обращение граждан» при необходимости выбирается поле «Коллективное» или «Анонимное».

3.5. При регистрации коллективных обращений (обращений,

подписанных двумя или более авторами) в автоматизированную систему вносятся первые две – три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В автоматизированной системе проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации (учреждения), из которой они поступили (коллектив Курганинского дома-интерната, коллектив Апшеронского центра социального обслуживания).

3.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая только его адрес без указания своего, то при регистрации указываются две фамилии: Иванов, Петров.

3.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то при регистрации вносится запись «без подписи».

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

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. После регистрации обращения руководитель департамента посредством автоматизированной системы назначает руководителя структурного подразделения департамента, ответственного за рассмотрение обращения гражданина.

4.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, при этом на обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата и заявителю.

4.3. В структурных подразделениях департамента руководители подразделений определяют непосредственных исполнителей. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, 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.

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

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

5. Рассмотрение обращений

5.1. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – в орган, взявший обращение на контроль).

Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

При отсутствии пометки «свод» в поручении ответ заявителю (при необходимости – в орган, взявший обращение на контроль) направляет каждый исполнитель.

Если поручение дано руководством департамента, то при отсутствии в поручении пометки «свод» исполнитель, указанный в поручении первым, обобщает материалы соисполнителей и направляет ответ заявителю (при необходимости – в орган, взявший обращение на контроль).

5.2. В случае необходимости должностное лицо при рассмотрении обращения запрашивает дополнительные материалы для уточнения сути обращения.

5.3. 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. Повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же

вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются 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.

5.4. Письма с просьбами о личном приеме руководителем департамента, его заместителями, начальниками структурных подразделений рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации в департаменте личного приема граждан, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

5.5. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

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

5.7. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то руководитель департамента на основании служебной записки исполнителя (приложение № 4) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется заявителю за подписью руководителя департамента.

5.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебных решений.

5.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 8.10 настоящего Порядка на сайте департамента, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта департамента, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения, поступившие в департамент, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в департаменте до даты направления ответа заявителю.

6.2. Поручения 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.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя. При этом вопрос о продлении срока рассмотрения обращения решается непосредственным исполнителем с руководителем, давшим поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два – три дня до истечения срока исполнения.

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

6.5. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. 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.

7.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

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

7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимается руководителем департамента.

7.4. На особый контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения, имеющие большое общественное, политическое значение, а также обращения, поступившие в департамент 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.

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

7.6. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе департамента, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

7.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в департаменте осуществляет гражданский служащий, ответственный за регистрацию корреспонденции.

8. Ответы на обращения

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

8.2. 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.

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

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

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

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

8.7. Оригиналы документов, приложенных к письму, возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

8.8. Ответы заявителям подписываются руководителем департамента, его заместителями.

8.9. 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.

8.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на сайте департамента.

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

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

8.13. 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.

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

8.15. Ответственность за исполнение поручений по обращению и качество ответа несет руководитель структурного подразделения департамента, на которого руководителем департамента возложено рассмотрение обращения.

Исполнители несут установленную законодательством ответственность.

8.16. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания. В случае подписания ответа в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация и отправка могут производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

9. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан

9.1. Рассмотренное письменное обращение комплектуется в отдельное личное дело со всеми документами, относящимися к его разрешению, в числе которых:

информация (если имеется) в орган, взявший обращение на контроль, о результатах рассмотрения;

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

переписка по обращению (если имеется);

поручение о рассмотрении обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 2.4 Порядка.

9.2. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в «делах» в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

9.3. «Дела» по письменным обращениям граждан за текущий календарный год хранятся в структурном подразделении департамента, ответственном за рассмотрение обращения. По истечении указанного года «дела» по письменным обращениям граждан передаются в установленном порядке на хранение в архив департамента.

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

10. Организация личного приема граждан

10.1. Личный прием граждан руководством департамента осуществляется в соответствии с графиком приема граждан руководителем департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края и его заместителями (приложение № 5). Прием граждан осуществляется в здании департамента по адресу: г. Краснодар, ул. Карасунская, д. 60.

10.2. Прием граждан и запись на прием к руководству департамента ведет гражданский служащий, ответственный за регистрацию корреспонденции.

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

10.4. Фамилия, имя, отчество заявителя, район (округ) проживания и краткая аннотация вопроса вносятся гражданским служащим, ответственным за регистрацию корреспонденции, в журнал регистрации граждан, обратившихся на личный прием.

10.5. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «с личного приема»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком

в части рассмотрения письменных обращений.

10.6. На каждого заявителя оформляется карточка личного приема (приложение № 6).

10.7. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

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

11.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) гражданских служащих департамента в ходе рассмотрения обращений граждан и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

11.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение: специалистов департамента – руководителю департамента; руководителя департамента – заместителю главы администрации (губернатора) Краснодарского края, осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности департамента.

11.3. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц департамента, решения, принимаемые ими в ходе рассмотрения обращения, в судебном порядке.»

Начальник отдела
методологического обеспечения



А.В. Клименок

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к порядку рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной системы
Краснодарского края

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью

от _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе _____

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в департамент по регулированию контрактной системы
(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением № _____ от
гражданина _____, проживающего по
адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.
Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи: _____
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к порядку рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной
системы 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 _____

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в департамент по регулированию контрактной системы
(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением № _____ от
гражданина _____, проживающего по
адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма/ перечисленных в описи:

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи: _____	_____
(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
_____	_____
(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
_____	_____
(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к порядку рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной системы
Краснодарского края

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе _____

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в департамент по регулированию контрактной системы
(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением № _____ от
гражданина _____, проживающего по
адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены:

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи:	_____	_____
	(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
	_____	_____
	(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)
	_____	_____
	(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к порядку рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной системы
Краснодарского края

Руководителю департамента
по регулированию
контрактной системы
Краснодарского края
А.В. Милановичу

О прекращении переписки

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

_____ (фамилия, имя, отчество и адрес заявителя)

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

- 1) от _____ № _____,
- 2) от _____ № _____,
- 3) от _____ № _____

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к порядку рассмотрения
обращений граждан в департаменте по
регулированию контрактной системы
Краснодарского края

ГРАФИК
приема граждан руководителем департамента по регулированию
контрактной системы Краснодарского края и его заместителями

Ф.И.О.	Должность	День приема	Время приема (часы)
Миланович Андрей Владимирович	Руководитель департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края	вторник	с 14-00 до 17-00
Моисеев Ярослав Игоревич	Первый заместитель руководителя департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края	понедельник	с 14-00 до 17-00
Семенюк Василий Николаевич	Заместитель руководителя департамента по регулированию контрактной системы Краснодарского края	четверг	с 10-00 до 13-00

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к порядку рассмотрения обращений
граждан в департаменте по
регулированию контрактной системы
Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____ (подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____ (подпись)