



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ПРИКАЗ**

от 10.02.2016.

№ 36

г. Краснодар

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании Положения о министерстве культуры Краснодарского края, утвержденного постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 июня 2012 года № 747 «О министерстве культуры Краснодарского края», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края (прилагается).

2. Отделу правовой и кадровой работы (Фролов) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

3. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства культуры Краснодарского края от 3 апреля 2013 года № 140 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края;

2) приказ министерства культуры Краснодарского края от 2 июля 2013 года № 381 «О внесении изменений в приказ министерства культуры Краснодарского края от 3 апреля 2013 года № 140 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края»;

3) приказ министерства культуры Краснодарского края от 25 марта 2014 года № 65 «О внесении изменений в приказ министерства культуры Краснодарского края от 3 апреля 2013 года № 140 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края»;

4) приказ министерства культуры Краснодарского края от 23 июня 2014 года № 242 «О внесении изменений в приказ министерства культуры Краснодарского края от 3 апреля 2013 года № 140 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края»;

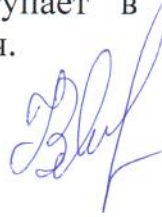
5) приказ министерства культуры Краснодарского края от 6 ноября 2014 года № 592 «О внесении изменений в приказ министерства культуры Краснодарского края от 3 апреля 2013 года № 140 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края»;

6) приказ министерства культуры Краснодарского края от 19 мая 2015 года № 171 «О внесении изменений в приказ министерства культуры Краснодарского края от 3 апреля 2013 года № 140 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края».

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Министр



В.Ю. Лапина



## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

приказом министерства культуры

Краснодарского края

« 10 » 02 2015 г. № 36.

### ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в министерстве  
культуры Краснодарского края

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан Российской Федерации, результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее – обращения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронных документов) и устных обращений, а также порядок взаимодействия министерства культуры Краснодарского края (далее – министерство) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления при организации рассмотрения таких обращений.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – заявители) в министерстве, обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения их обращений.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на:

все обращения заявителей, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами (далее – заявители).

1.4. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в министерство или к должностному лицу с критикой их деятельности либо



в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 часть), ст. 3451);

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

Устав Краснодарского края (Кубанские новости, 1993);

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

1.6. Результатом рассмотрения обращений является направление заявителю письменного ответа на бумажном носителе или в форме электронного документа 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 содержащихся в нем вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), либо устный ответ на обращение в ходе личного приема.

1.7. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в котором они установлены в Федеральном законе.

## 2. Организация рассмотрения обращений

2.1. Обращения направляются по месту нахождения министерства:

Адрес: 350063, г. Краснодар, ул. Красная, 5.

Телефон для приема устных обращений: 8(861) 992-60-20, 992-60-30.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861) 992-60-18.

Официальный сайт министерства: [kulturakubani.ru](http://kulturakubani.ru) (далее – официальный сайт министерства).

Адрес электронной почты министерства: [mk@krasnodar.ru](mailto:mk@krasnodar.ru).

Режим работы министерства:



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;

накануне нерабочих праздничных дней режим работы определяется распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края о режиме служебного времени в администрации Краснодарского края в текущем году.

Личный прием граждан министром культуры Краснодарского края осуществляется еженедельно по пятницам с 15:00 до 17:00 часов по предварительной записи. Запись на прием ведется в приемной министерства уполномоченным гражданским служащим по телефону 8(861) 992-60-20.

Личный прием граждан первым заместителем министра культуры Краснодарского края осуществляется еженедельно по четвергам с 15:00 до 17:00 часов.

Личный прием граждан заместителями министра культуры Краснодарского края осуществляется еженедельно в среду и четверг с 15:00 до 17:00 часов.

2.2. Уполномоченным гражданским служащим осуществляется информирование заявителей:

о местонахождении и режиме работы министерства;

графике личного приема граждан;

о номерах справочных телефонов/факсов и почтовом адресе;

об адресе официального сайта министерства, адресе электронной почты министерства;

о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

При этом предоставленная информация должна быть своевременной, полной, актуальной, достоверной.

2.3. Информация предоставляется заявителю при его обращении в министерство непосредственно, по телефону, письменно почтой (электронной почтой или факсимильной связью), а также посредством размещения информационных материалов на официальном сайте министерства.

2.4. При общении с заявителями должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует их по интересующим вопросам, либо сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения министерства, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.6. 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 (наименование должности) соответствующего должностного лица, фамилию,



имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись заявителя; дату написания.

Заявитель может приложить к обращению документы и материалы (их копии).

Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

#### 2.7. Сроки рассмотрения обращений.

2.7.1. Обращения, поступившие в министерство по компетенции, рассматриваются в срок не более 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в министерстве до даты направления ответа заявителю.

2.7.2. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.7.3. Обращения депутатов законодательных (представительных) органов, связанные с обращениями, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, в течение 15 дней с момента регистрации обращения.

При необходимости получения дополнительных материалов, срок рассмотрения может быть продлен до 30 дней, при этом в законодательные (представительные) органы направляется соответствующее уведомление.

2.7.4. Рассмотрение обращений Уполномоченного по защите прав предпринимателей при Президенте Российской Федерации и Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае, а также предоставление запрашиваемых ими сведений, документов и материалов осуществляется в срок, не превышающий 15 дней с момента получения соответствующего обращения.

2.7.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем обязательно уведомляется заявитель.

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

2.7.7. Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с действующим законодательством.

### 3. Порядок рассмотрения обращений

#### 3.1. Прием и регистрация обращений.

##### 3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений



заявителей – поступление в министерство обращения, независимо от способа его доставки.

3.1.2. Заявители могут обращаться в министерство лично (или через законного представителя) при посещении министерства, а также направлять в министерство индивидуальные и коллективные обращения.

По выбору заявителя обращение представляется в министерство посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет».

3.1.3. Уполномоченный гражданский служащий:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

проводит сверку реестров в отношении корреспонденции, поступившей фельдсвязью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них письменных документов, к обращению подкладывает конверт, приобщает прилагающиеся к нему документы;

возвращает на почту ошибочно поступившую (не по адресу министерства) корреспонденцию.

3.1.4. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упомянутых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2), а также составляется акт (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).

3.1.5. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.6. Письменные обращения, доставленные в министерство автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются уполномоченным гражданским служащим в приемной министерства. На копии обращения указывается дата принятия, номер телефона для справок и подпись уполномоченного гражданского служащего.

3.1.7. Обращения на имя министра культуры Краснодарского края (далее – министр), заместителей министра культуры Краснодарского края (далее – заместителей министра), поступающие в приемную министерства по почте, фельдъегерской связью, передаются уполномоченному гражданскому служащему министерства под роспись.

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

3.1.9. В случае, если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения, после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним



ведется как с письменным обращением в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

3.1.10. Обработка обращений заявителей, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.11. При регистрации обращений уполномоченный гражданский служащий в левом нижнем углу наносит штрих-код.

3.1.12. Все поступающие в министерство письменные обращения регистрируются в автоматизированной системе в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их поступления.

3.1.13. Регистрация обращений производится по следующим категориям: заявления, предложения и жалобы. Регистрация в каждой из категорий начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

3.1.14. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

3.1.15. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются. При рассмотрении обращения заявитель вправе обратиться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.1.16. Результат процедуры – регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.2. Направление обращений на рассмотрение.

3.2.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

3.2.2. Обращение, зарегистрированное в установленном порядке, в этот же день передается министру или заместителям министра. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст резолюции, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.2.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действия (бездействие) должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, данное обращение в течение семи дней со дня его регистрации возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.2.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

3.3. Рассмотрение обращений.

3.3.1. Основание для начала процедуры – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.



3.3.2. В министерстве обращения заявителей рассматриваются в пределах компетенции.

3.3.3. Если поручение по рассмотрению обращения 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 – администрации Краснодарского края). При этом оригинал обращения передается первому исполнителю, который возвращает его в приемную министерства. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Персональная ответственность за рассмотрение обращения возлагается на всех исполнителей.

3.3.4. В случае, если должностное лицо, получившее поручение по рассмотрению обращения заявителя, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении заявителя, не относятся к его компетенции, вопрос об изменении поручения по рассмотрению соответствующего обращения заявителя (в день получения обращения или на следующий рабочий день) повторно докладывается служебной запиской или лично министру либо заместителю министра, давшему соответствующее поручение. В случае изменения резолюции министра, заместителя министра обращение направляется уполномоченному гражданскому служащему, для внесения изменений в сведения, содержащиеся в автоматизированной системе, и направления обращения заявителя новому исполнителю.

3.3.5. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, встречается с заявителем для уточнения сути обращения.

3.3.6. 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 считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.3.7. Письма с просьбами о личном приеме министром либо заместителями министра рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема заявителей должностными лицами министерства, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.



### 3.3.8. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, министерство вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя 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, должностными лицами, указанными в подпункте 3.4.7 настоящего Порядка, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 4) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в министерство или соответствующему должностному лицу министерства.

3.3.9. При рассмотрении обращения министерством или должностным лицом министерства заявитель имеет право:



представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных подпункте 3.3.8 настоящего Порядка, а также в случае получения уведомления о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

3.4. Направление ответа на обращение.

3.4.1. Основание для начала процедуры – подготовка ответа по результатам рассмотрения обращения заявителя.

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

3.4.3. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

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

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

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

3.4.7. Ответы заявителям подписываются министром либо заместителями министра в соответствии с распределением между ними обязанностей.

3.4.8. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц,



подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.4.9. Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

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

3.4.12. Возможно оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, установленных подпунктом 3.3.8 настоящего Порядка.

3.4.13. Исполнители несут установленную действующим законодательством ответственность за исполнение поручений по рассмотрению обращений.

3.4.14. Результат процедуры – регистрация и отправка ответа не более одного дня со дня его подписания, либо оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях и в порядке, предусмотренных подпунктом 3.3.8 настоящего Порядка.

3.5. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений заявителей.

3.5.1. Основание для начала процедуры – передача на хранение материалов рассмотрения обращений заявителей.

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

3.5.3. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в управлении по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

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

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с подпунктом 3.1.4 настоящего Порядка.



3.5.5. Материалы рассмотрения письменных обращений заявителей формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.5.6. Обращения с документами и материалами по их рассмотрению хранятся в течение 5 лет, по истечении указанного срока подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.6. Личный прием заявителей.

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение заявителя в приемную министерства.

3.6.2. Ежедневный прием посетителей в приемной министерства осуществляется в соответствии с режимом работы министерства, указанным в подпункте 2.1 настоящего Порядка. Запись на прием к министру, или заместителям министра ведется в приемной министерства уполномоченным гражданским служащим.

3.6.3. Личный прием заявителей осуществляется министром, или заместителями министра по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.6.4. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности.

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

В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места его проживания от краевого центра.

3.6.5. Заявителю отказывается в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости вызывается сотрудник полиции.

3.6.6. Места для проведения личного приема заявителей оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.6.7. Личный прием заявителей должностным лицом министерства осуществляется в помещении, на двери которого имеется табличка, содержащая сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.6.8. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в автоматизированную систему.

3.6.9. Должностное лицо, ведущее прием обязано дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения министерства.

3.6.10. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним



ведется в соответствии с настоящим Порядком. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.6.11. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется регистрационно-контрольная карточка (приложение № 5), оформляется поручение по разрешению проблемы, подписывается лицом, осуществляющим личный прием заявителей, и направляется исполнителю.

3.6.12. В приемной уполномоченным гражданским служащим оформляется регистрационно-контрольная карточка на каждого заявителя.

3.6.13. 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 может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.6.15. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в регистрационно-контрольной карточке.

3.6.16. Устные обращения, поступившие при проведении руководителем «прямых линий», «прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

3.6.17. Результат процедуры – предоставление заявителю с его согласия устного ответа (разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель или принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу) либо направление поручения по рассмотрению обращения в структурное подразделение министерства.

#### 4. Контроль и формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, а также хода и результатов работы с обращениями заявителей.

4.2. Контроль за соблюдением должностными лицами порядка рассмотрения обращений заявителей и принятием ими решений осуществляется руководителями структурных подразделений министерства, в непосредственном подчинении которого находится должностное лицо, рассматривающее обращение заявителя, заместителями министра в соответствии с распределением обязанностей между ними.

4.3. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за рассмотрение



обращений заявителей, положений настоящего Порядка и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями заявителей.

Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений заявителей включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений заявителей (возможно в телефонной беседе с автором обращения).

4.4. Обращения, поступившие в министерство из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с поручением о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.5. Должностные лица министерства, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений заявителей, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

4.8. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями заявителей.

4.9. Контроль за рассмотрением обращений заявителей должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Заявители вправе получать информацию о порядке рассмотрения обращений, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества работы с данными.

Первый заместитель министра  
культуры Краснодарского края



Р.В. Семихатский



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в министерстве культуры  
Краснодарского края

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

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в министерство культуры Краснодарского края  
(число, месяц, год)  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_  
При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Первый заместитель  
министра культуры  
Краснодарского края



Р.В. Семихатский



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в министерстве культуры  
Краснодарского края

АКТ № \_\_\_\_\_  
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных  
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в министерство культуры Краснодарского края  
(число, месяц, год)  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина

\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Первый заместитель  
министра культуры  
Краснодарского края



Р.В. Семихатский



ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в министерстве культуры  
Краснодарского края

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

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в министерство культуры Краснодарского края  
(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_  
от гражданина

\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Первый заместитель  
министра культуры  
Краснодарского края



Р.В. Семихатский



ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в министерстве культуры  
Краснодарского края

О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_ по вопросу  
(Ф.И.О.заявителя)

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)

Первый заместитель  
министра культуры  
Краснодарского края



Р.В. Семихатский



ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в министерстве культуры  
Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Первый заместитель  
министра культуры  
Краснодарского края



Р.В. Семихатский