



**ДЕПАРТАМЕНТ ПО НАДЗОРУ В СТРОИТЕЛЬНОЙ СФЕРЕ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**П Р И К А З**

от 19.12.2019

№ 116

г. Краснодар

**О внесении изменений в приказ департамента  
по надзору в строительной сфере Краснодарского края  
от 11 февраля 2016 года № 21 "Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан в департаменте  
по надзору в строительной сфере Краснодарского края"**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" и в связи с кадровыми изменениями в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края (далее – департамент) п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ департамента от 11 февраля 2016 г. № 21 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края" следующие изменения:

1) в пункте 4 слова "О.В. Седова" заменить словами "Кершковская С.Н.";

2) приложение к приказу (за исключением приложения к нему) изложить в новой редакции (прилагается).

2. Начальнику организационного отдела (Кершковская С.Н.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Обращения граждан" и направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на "Официальном интернет – портале правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

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

Руководитель департамента

М.Н. Карпенко

Приложение  
к приказу департамента по  
надзору в строительной сфере  
Краснодарского края  
от 19.12.2019 № 116

"Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента по  
надзору в строительной сфере  
Краснодарского края  
от "11" февраля 2016 г. № 21"  
(в редакции приказа департамента  
по надзору в строительной сфере  
Краснодарского края  
от 19.12.2019 № 116)

## **ПОРЯДОК** **рассмотрения обращений граждан в департаменте по надзору в** **строительной сфере Краснодарского края**

### **1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в департаменте по надзору в строительной сфере Краснодарского края (далее – Департамент) обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Поступившие в Департамент обращения рассматриваются в пределах компетенции.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5 Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации ("Российская газета", 93, № 237; 2009, № 7);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 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 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 31 июля 2006 г., № 31 (1 ч.), ст. 3451);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, 12 сентября 2007 г., № 57);

Устав Краснодарского края ("Кубанские новости", 10 ноября 1993 г.);

Постановление главы администрации Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края (далее – Инструкция по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края).

## **2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

2.2. Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.3. Информация о местонахождении Департамента, справочных телефонах и факсах, об адресе электронной почты, о режиме работы и графике личного приема граждан размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационном стенде Департамента. Информационный стенд размещается по месту нахождения Департамента.

2.4. Местонахождение Департамента: 350038, г. Краснодар, улица Короленко, 2/1.

Почтовый адрес: 350014, г. Краснодар, улица Красная, 35.

Режим работы:

понедельник - четверг - с 09.00 до 18.00;

перерыв для отдыха и питания - с 13.00 до 13.50;

пятница - с 09.00 до 17.00;

перерыв для отдыха и питания - с 13.00 до 13.40;

накануне нерабочих праздничных дней - с 09.00 до 16.20;

перерыв для отдыха и питания - с 13.00 до 13.30.

телекоммуникационной сети "Интернет": <https://dnss.krasnodar.ru>

Адрес электронной почты Департамента: [dnss@krasnodar.ru](mailto:dnss@krasnodar.ru).

Телефон Департамента для справок и передачи обращений посредством факсимильной связи: 8 (861) 254-20-14.

Телефон должностного лица Департамента, осуществляющего запись граждан на личный прием руководством Департамента (кроме заместителя руководителя Департамента, курирующего отдел государственного строительного надзора по городу Сочи): 8 (861) 254-20-04.

Телефон должностного лица Департамента, осуществляющего запись граждан на личный прием к заместителю руководителя Департамента, курирующего отдел государственного строительного надзора по городу Сочи: 8 (862) 555-11-71.

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

### **3. Общие требования к оформлению обращений**

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

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и на официальном сайте Департамента (<https://dnss.krasnodar.ru>) в сети "Интернет".

3.2 Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит

рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в соответствии с настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии); адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### **4. Прием и первичная обработка обращений**

4.1. Первичная обработка обращений осуществляется должностным лицом Департамента, ответственным за регистрацию поступающей корреспонденции.

4.2. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

4.3. В целях обеспечения безопасности работник, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) незамедлительно сообщает о нем непосредственному начальнику для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

4.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт. В случае если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое), также составляется акт.

4.5. В случае поступления в Департамент обращения, адресованного другому лицу или органу, оно возвращается на почту невскрытым.

4.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом "письменного обращения к адресату нет".

4.7. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Краснодарского края и портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота "Обращения граждан" (далее – СЭД "Обращения граждан").

## 5. Регистрация обращений

5.1. Обращения, поступающие на имя руководителя Департамента и его заместителей, регистрируются в организационном отделе Департамента.

5.2. Обращения граждан регистрируются в СЭД "Обращения граждан" в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя Департамента, в рамках предоставления государственных услуг, подлежащих регистрации в Департаменте не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

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

5.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, содержащий соответствующие реквизиты документа.

5.5. В электронную карточку СЭД "Обращения граждан" вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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 почтового штемпеля). Если в электронном обращении 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";

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

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

проект резолюции руководителя и фамилия исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле "вложение".

5.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку 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 учетной

карточке проставляется отметка "коллективное". Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

5.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в учетную карточку вносится запись "без подписи".

5.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Департамента заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

5.9. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие:

по электронной почте в один и тот же день;

из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).

## **6. Сроки рассмотрения обращений**

6.1. Обращения, поступившие в Департамент по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется в календарных днях со дня регистрации обращения в Департаменте до даты направления ответа заявителю. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

6.2. Руководитель Департамента вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

6.3. Обращения, содержащие предложения по предотвращению возможных аварий или иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

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

6.5. 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 его рассмотрения не более чем на 30 дней, при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю Департамента представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока.

В случае принятия руководителем, либо уполномоченным на то лицом, решения о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется соответствующее уведомление.

6.6. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению (в том

числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

## **7. Направление обращений на рассмотрение**

7.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается руководителем Департамента исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

7.2. 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 граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.4. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.6. Письменное обращение, поступившее в Департамент и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в Департаменте направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю и в копии – главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".



7.7. В случае если обращение, поступившее в Департамент из управления по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края (далее - управление) направлено не по компетенции, исполнитель в течение 5 дней возвращает его в управление с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

7.8. Не допускается передача обращения из одного структурного подразделения Департамента в другое, минуя организационный отдел Департамента.

## **8. Рассмотрение обращений**

8.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

8.2. Обращения рассматриваются в структурных подразделениях Департамента (в том числе с выездом на место).

8.3. Поручение руководителя Департамента должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись.

Непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются начальниками соответствующих структурных подразделений.

8.4. 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. Соисполнители, не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки "свод" ответ заявителю направляет исполнитель, указанный в поручении первым.

8.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения; дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов; уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.5. При рассмотрении обращения, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фотовидеофиксации).

8.6. 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 являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

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

Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан руководством Департамента, а обращение оформляется "в дело" как исполненное.

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

8.9. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю 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 на основании служебной записки исполнителя, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

## **9. Ответы на обращения**

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

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

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию, регистрационный номер, дату регистрации.

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

9.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится

адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

9.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру: "Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены".

9.6. Ответ на обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

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

9.9. В случае подготовки ответа о результатах рассмотрения обращения должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, ответ должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

9.10. Если в поступившем 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.

9.11. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.12. 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 в Департамент или

соответствующему должностному лицу.

9.13. Ответы на обращения граждан оформляются за подписью руководителя Департамента или его заместителей.

9.14. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края.

9.15. Ответы на обращения направляются работниками организационного отдела с использованием технических возможностей СЭД "Обращения граждан".

9.16. Итоговое оформление дела для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства.

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

## **10. Организация личного приема граждан в Департаменте**

10.1. Личный прием граждан в Департаменте ведут руководитель Департамента, заместители руководителя Департамента и уполномоченные на то лица.

10.2. Информация о графике приема граждан руководством Департамента размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационном стенде Департамента.

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

10.4. Запись на прием и ведение учета приема граждан, а также организацию личного приема граждан в Департаменте осуществляют уполномоченные должностные лица Департамента.

10.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.6. На каждого принятого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка.

10.7. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

10.9. 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.

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

## **11. Контроль за рассмотрением обращений**

11.1. Контролю подлежат все обращения, поступившие в Департамент.

11.2. Общий контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется организационным отделом Департамента с помощью СЭД "Обращения граждан".

Текущий контроль за рассмотрением обращений, поступивших в Департамент, осуществляют заместители руководителя Департамента, начальники структурных подразделений Департамента.

11.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

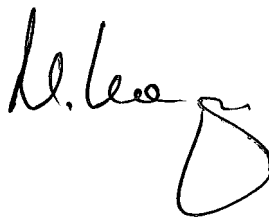
постановку поручений по исполнению обращений на контроль в СЭД "Обращения граждан";

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

11.4. Должностные лица Департамента, на рассмотрении которых находится обращение, несут установленную законодательством ответственность за рассмотрение обращений, а также за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов. Ответственность должностных лиц Департамента закрепляется в их должностных регламентах. "

Руководитель департамента



М.Н. Карпенко