

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ «КУБАНСКИЙ ЦЕНТР
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ
ФИНАНСОВОГО РЫНКА»**

ПРИКАЗ

от 10.07.2020

№ 43

г. Краснодар

**Об утверждении порядка работы с обращениями граждан
в государственном казенном учреждении Краснодарского края
«Кубанский центр государственной поддержки населения
и развития финансового рынка»**

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 целях установления в государственном казенном учреждении Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка» (далее – учреждение) единого порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в государственном казенном учреждении Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка» (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Назначить ответственным за регистрацию устных обращений и ведение журнала личного приема граждан главного специалиста отдела приема документов Коротченко Людмилу Васильевну.

3. Ведущему специалисту юридического отдела Барановой С.В. организовать работу по ознакомлению работников с Порядком и размещению настоящего приказа на сайте учреждения.

4. Начальникам отделов учреждения обеспечить рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» и Порядком, утвержденным пунктом 1 настоящего приказа.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя учреждения Самойленко М.М.

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности
руководителя учреждения



В.А. Якушев

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом государственного казенного учреждения Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка»

от 22.07.2020 № 43

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в государственном казенном учреждении
Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки
населения и развития финансового рынка»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок работы с обращениями граждан в государственном казенном учреждении Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка» разработан в целях повышения уровня результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в государственном казенном учреждении Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка» обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края».

1.4. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке,

применяются в том значении, в котором установлены в Федеральном законе.

2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном казенном учреждении Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка»

2.1. Местонахождение государственного казенного учреждения Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка» (далее – учреждение):

почтовый адрес: 350049, г. Краснодар, ул. Аэродромная, д. 33;

режим работы: 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;

выходные дни: суббота, воскресенье;

телефон для приема устных обращений граждан: 8 (861) 253-89-78;

телефон приемной учреждения: 8 (861) 253-89-78;

адрес электронной почты: krasnodar@kubcenter.ru;

официальный сайт учреждения: www.kubcenter.ru.

2.2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Сотрудники учреждения осуществляют информирование граждан: о местонахождении и графике работы, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты учреждения, о порядке получения гражданином информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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

2.3. Информирование граждан в учреждении осуществляется: при непосредственном обращении граждан лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в учреждение; путем размещения информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте учреждения.

На первом этаже здания со стороны ул. Бабушкина размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы учреждения.

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

2.4. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников учреждения с гражданами.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник учреждения 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 сотрудник учреждения называет наименование структурного подразделения учреждения, фамилию, имя, отчество, должность.

2.5. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде учреждения размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка, тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, образец заполнения обращения, телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты, графики приема граждан должностными лицами учреждения.

3. Порядок работы с письменными обращениями

3.1. Рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется на безвозмездной основе.

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

наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату написания.

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

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает: свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

4.1. Основание для рассмотрения обращения гражданина – поступление письменного обращения в учреждение, в том числе в электронной форме.

4.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, каналам электронной и факсимильной

связи, направлено в электронной форме на официальную электронную почту учреждения krasnodar@kubcenter.ru.

4.3. Обращения на имя руководителя, его заместителей, поступающие в учреждение по почте, в случае простого отправления – опускаются в почтовый ящик учреждения; в случае заказного отправления – передаются под подпись специалисту учреждения, ответственному за регистрацию устных обращений и входящей/исходящей корреспонденции.

4.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых гражданином или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2). Также составляется акт на обращение (приложение 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

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

5. Регистрация обращений

5.1. Все поступающие в учреждение письменные обращения граждан регистрируются в журнале входящих документов в течение 3 дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных граждан, содержащаяся в письменных обращениях и обращениях, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

5.2. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте ставится штамп с указанием даты поступления и входящего регистрационного номера обращения.

5.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

5.4. Зарегистрированные письма гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения гражданину возможен до его регистрации.

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

по электронной почте в один и тот же день;
из одного и того же органа различными способами (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а в

последствии подлинник по почтовой связи или нарочно.

6. Направление обращений на рассмотрение

6.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в журнале входящих документов.

6.2. Специалист учреждения, ответственный за регистрацию устных обращений и входящей/исходящей корреспонденции, в день регистрации обращения вносит предложения руководителю о направлении обращения на исполнение в соответствующие отделы учреждения.

6.3. Решение о направлении обращения на рассмотрение в отдел принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

6.4. Письменные обращения, поступившие напрямую в учреждение, и содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.5. 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, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, поступившие в учреждение по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, его заместители вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом гражданина.

7.3. В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо

по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.4. Обращение от одного и того же гражданина, направленное в учреждение в дополнение к ранее направленному обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

7.5. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

7.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

8. Рассмотрение обращений

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

8.2. В учреждении ответственные лица по рассмотрению обращений определяются руководителем либо его заместителями. Поручение руководителя, его заместителей должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись лица, дающего поручение. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому ответственному лицу самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким ответственным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Ответственные лица не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному лицу, который сводит информацию по обращению, все необходимые материалы. Ответственное лицо передает всю информацию непосредственному исполнителю для обобщения и подготовки ответа. Непосредственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ гражданину, при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все ответственные лица и исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ гражданину готовится в части компетенции непосредственным исполнителем под контролем ответственного лица.

8.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения, при необходимости организуются встречи с гражданином (-ами) для уточнения сути обращения.

8.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего

от одного и того же гражданина 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 поднимавшимся в нем вопросам переписка. Обращения одного и того же гражданина и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

8.5. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с разделами 5-9 настоящего Порядка.

8.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение 4) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется гражданину за подписью руководителя или его заместителей.

8.7. Результатом рассмотрения обращения гражданина является направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения, либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона.

8.8. Если гражданин обратился в учреждение с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адресах размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

9. Ответы на обращения

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

9.2. Оформление ответа на обращение и отдельных его реквизитов осуществляется в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти

Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1.

9.3. Текст ответа гражданину 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 гражданина, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным лицам. В тексте ответа гражданину должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию, регистрационный номер, дату регистрации.

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

9.5. Ответ на письменное коллективное обращение дается гражданам, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного гражданина или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

9.6. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же гражданина, то в нем делается ссылка на все обращения.

9.7. Ответ на обращение, поступившее 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.

9.8. 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.

9.9. Сотрудник учреждения 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.

9.10. По письменному запросу гражданину возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены гражданину, как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

9.11. Ответы на обращения и на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью руководителя, либо его заместителей.

10. Организация личного приема граждан в учреждении

10.1. Основание для начала процедуры – запись на личный прием специалистом учреждения, ответственным за регистрацию устных обращений и входящей/исходящей корреспонденции (журналы личного приема граждан).

10.2. Прием граждан в учреждении осуществляется в соответствии с графиком приема граждан должностными лицами учреждения. График приема граждан размещается на информационном стенде в здании учреждения и на официальном сайте учреждения.

10.3. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья гражданина либо в связи с удаленностью места проживания от краевого центра.

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

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

10.6. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц учреждения – руководителем, заместителями руководителя (далее – должностные лица) специалисты учреждения готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений граждан и могут непосредственно принимать участие в приемах.

10.7. Должностное лицо, ведущее прием, обязано дать гражданину исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

10.8. Во время приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с разделами 5 – 9 настоящего Порядка.

10.9. Специалистом учреждения, ответственным за регистрацию устных обращений и входящей/исходящей корреспонденции, оформляется карточка личного приема (приложение 5) на каждого гражданина.

10.10. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым гражданами вопросам.

10.11. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

10.14. Обращения, поступившие при проведении руководством учреждения «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

11. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

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

11.2. На хранение материалы рассмотрения обращения передаются после подписания ответа гражданину руководителем или его заместителями, и присвоению им номера и даты.

11.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, прилагаемые к нему, комплектуются в отдельный материал.

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

12. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

12.1. 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.

12.2. Текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется начальником соответствующего отдела, которому было поручено рассмотрение обращения.

12.3. Ответственность за своевременным, достоверным и полным рассмотрением обращений граждан, освещением в ответе всех поставленных вопросов, несут непосредственно исполнители и начальники отделов в соответствии с законодательством.

12.4. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам учреждения, рассматривающим обращения.

13. Ответственность сотрудников учреждения при рассмотрении обращений

13.1. Сотрудники учреждения, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за ненадлежащее обеспечение сохранности находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

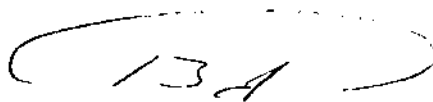
13.2. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в

соответствии с полномочиями сотрудника учреждения, 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.

13.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения начальнику отдела, в который было направлено рассмотрение обращения.

14.4. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту начальнику соответствующего отдела, которому поручено рассмотрение данных обращений либо лицу его замещающему.

Исполняющий обязанности
руководителя учреждения



В.А. Якушев

Приложение 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в государственном казенном
учреждении Краснодарского края
«Кубанский центр государственной
поддержки населения и развития
финансового рынка»

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

от «___» _____ 20__ г.

Специалист учреждения, ответственный за регистрацию устных
обращений и входящей/исходящей корреспонденции, совместно с:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в ГКУ КК «Кубанский центр государственной поддержки
(число, месяц, год) населения и развития финансового рынка» 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)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Исполняющий обязанности
руководителя учреждения



В.А. Якушев

Приложение 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в государственном казенном
учреждении Краснодарского края
«Кубанский центр государственной
поддержки населения и развития
финансового рынка»

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

от " ____ " _____ 20__ г.

Специалист учреждения, ответственный за регистрацию устных
обращений и входящей/исходящей корреспонденции, совместно с:

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

_____ в ГКУ КК «Кубанский центр государственной поддержки
(число, месяц, год) населения и развития финансового рынка» поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Исполняющий обязанности
руководителя учреждения

В.А. Якушев

Приложение 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в государственном казенном
учреждении Краснодарского края
«Кубанский центр государственной
поддержки населения и развития
финансового рынка»

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

от " ____ " _____ 20__ г.

Специалист учреждения, ответственный за регистрацию устных
обращений и входящей/исходящей корреспонденции, совместно с:

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

_____ в ГКУ КК «Кубанский центр государственной поддержки
(число, месяц, год) населения и развития финансового рынка» поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а
именно: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Исполняющий обязанности
руководителя учреждения



В.А. Якушев

Приложение 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в государственном казенном
учреждении Краснодарского края
«Кубанский центр государственной
поддержки населения и развития
финансового рынка»

Руководителю
ГКУ КК «Кубанский центр
государственной поддержки
населения и развития
финансового рынка»
Логвину Э.Г.

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу
дать разрешение прекратить переписку с

_____ (Ф.И.О. гражданина)

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

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

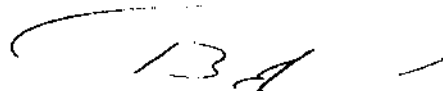
давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

Начальник отдела

И.О. Фамилия

Исполняющий обязанности
руководителя учреждения



В.А. Якушев

Приложение 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в государственном казенном
учреждении Краснодарского края
«Кубанский центр государственной
поддержки населения и развития
финансового рынка»

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)

Исполняющий обязанности
руководителя учреждения



В.А. Якушев