

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

ПРИКАЗ

21.12.2021

№ 116

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» (далее – Федеральный закон № 59), Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления в государственном казенном учреждении Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка» (далее – учреждение) единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц и иностранных граждан (далее – обращения), 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) (приложение к приказу).

2. Назначить ответственным лицом за регистрацию обращений, поступивших в учреждение, ведущего специалиста общего отдела Алексееву Анну Викторовну.

3. Начальнику общего отдела Сенициной Людмиле Викторовне организовать работу по ознакомлению работников учреждения с Порядком и размещению настоящего приказа на официальном сайте учреждения.

4. Начальникам структурных подразделений учреждения обеспечить рассмотрение обращений в соответствии с требованиями Федерального закона № 59 и Порядка.

5. Признать утратившим силу приказ от 20 июля 2020 г. № 43 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в государственном казенном учреждении Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
7. Приказ вступает в силу с 1 января 2022 г.

Руководитель учреждения

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, positioned between the title and the name.

Э.К. Арутюнов

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

от 21.12.2021 № 116

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. Порядок работы с обращениями граждан в государственном казенном учреждении Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка» (далее соответственно – Порядок, учреждение) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших в адрес учреждения.

1.2. 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 № 59);

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».

1.3. Понятия и термины, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59.

1.4. Местонахождение, режим рабочего времени и контактные данные учреждения:

почтовый адрес: 350049, г. Краснодар, ул. им. Бабушкина, д. 166;

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) 251-79-90; 251-78-17; 255-41-05;

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

адрес электронной почты: gpn@gpn.krasnodar.ru

официальный сайт учреждения: www.kubcenter.ru.

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350049, г. Краснодар, ул. им. Бабушкина, д. 166, офис 404;

передано лично в приемную учреждения непосредственно гражданином или иным уполномоченным лицом при наличии надлежащим образом оформленных полномочий;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания, по адресу: г. Краснодар, ул. им. Бабушкина, д. 166.

Обращение в форме электронного документа направляется путем направления гражданином электронного письма на официальную электронную почту учреждения: gpn@gpn.krasnodar.ru.

2.1.2. Письменные обращения граждан в адрес учреждения, на имя руководителя учреждения, а также обращения, поступающие в учреждение из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции (далее – письменные обращения), доставленные в учреждение по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись работнику учреждения, обрабатывающему корреспонденцию, в день поступления.

2.1.3. Работник учреждения, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах,

смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

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

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

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 3). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

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

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

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном приложением 2 к приказу учреждения от 3 декабря 2021 г. № 111 «О создании постоянно действующей экспертной комиссии в государственном казенном учреждении Краснодарского края «Кубанский центр государственной поддержки населения и развития финансового рынка» и назначении ответственного лица за осуществление работ по ведению архивного дела в учреждении и формировании сводной номенклатуры дел.

2.1.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке

работником учреждения, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.7. Письменные обращения в адрес учреждения и (или) на имя руководителя учреждения, доставленные в учреждение лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником учреждения в приемной руководителя учреждения. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в учреждение с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника учреждения, ведущего прием.

2.1.8. Обращение, поступившее по каналам электронной связи, направленное в электронной форме на официальную электронную почту учреждения: `gpn@gpn.krasnodar.ru`, распечатывается работником учреждения.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения регистрируются в журнале входящей корреспонденции в течение трёх дней с даты их поступления.

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

2.2.3. На первой странице письменного обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.4. В журнал входящей корреспонденции вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

способ поступления (путем почтового отправления, электронного письма, нарочно);

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

исходящий номер и дата сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

краткое содержание;

срок исполнения;

проект резолюции,

Ф.И.О. руководителя структурного подразделения учреждения, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос;

Ф.И.О. исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

подпись исполнителя.

2.2.5. При регистрации коллективных письменных обращений в журнал входящей корреспонденции вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

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

2.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал входящей корреспонденции вносится запись «без фамилии».

2.2.8. Оригиналы письменных обращений с регистрационным штампом учреждения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Письменные обращения, поступившие в учреждение по компетенции, рассматриваются в течение тридцати дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в учреждении.

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

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

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

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

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Поступившее в учреждение письменное обращение направляется на рассмотрение руководителю учреждения, который определяет заместителя руководителя учреждения, курирующего соответствующее структурное подразделение учреждения, исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов.

2.4.2. Заместитель руководителя учреждения, курирующий соответствующее структурное подразделение учреждения, направляет письменное обращение на рассмотрение начальнику структурного подразделения.

2.4.3. В структурных подразделениях учреждения непосредственные исполнители по рассмотрению письменных обращений определяются начальником. Поручение начальника должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись начальника.

2.4.4. Ответ на письменное обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию учреждения направляется за подписью руководителя учреждения.

2.4.5. Письменные обращения, 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 обращениях вопросов за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59.

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

2.4.7. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или

соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59.

2.4.8. Уведомления о переадресации письменных обращений подписывается руководителем учреждения.

2.4.9. Если в поручении о рассмотрении письменного обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Работник учреждения, которому поручено рассмотрение письменного обращения:

несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

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

2.5.2. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

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

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

2.5.4. Письменные обращения с просьбами о личном приеме руководителя учреждения рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем. В ответе заявителю на обращение даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан руководителем учреждения.

2.5.5. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

2.5.6. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о

результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

2.5.7. В случае поступления в учреждение письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

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

2.5.9. 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 учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 4) при условии, что указанное письменное обращение и ранее направляемые письменные обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший письменное обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя учреждения.

2.5.10. При поступлении письменного обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, в адрес заявителя направляется уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.11. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.5.12. При поступлении в учреждение письменного обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на письменное 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.

2.5.13. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

По письменному запросу заявителю в тридцатидневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько письменных обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты,

перенаправившие письменное обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации письменных обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

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

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

2.6.8. Ответы заявителям подписываются руководителем учреждения либо уполномоченными на то лицом.

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

2.6.10. При оценке содержания ответов на обращения осуществляется:
 проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение;

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»);

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.11. По результатам оценки ответа на письменное обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководителем учреждения, его заместителями принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то ответ возвращается исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений, в пределах

общего срока рассмотрения обращения.

2.6.12. Ответы на письменные обращения регистрируются в журнале регистрации исходящей документации, который имеет следующие графы:

регистрационный номер, дата документа;
исходящий номер;
адресат;
краткое содержание документа;
способ отправки;
исполнитель.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в учреждении

3.1.1. Прием граждан в учреждении осуществляется по адресу: 350049, г. Краснодар, ул. им. Бабушкина, д. 166, ежедневно, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в учреждении, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан в учреждении осуществляется руководителем учреждения и отделом приема документов учреждения.

3.1.3. Места ожидания и личного приема граждан в учреждении оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы руководителя учреждения, его заместителей.

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

3.1.5. При личном приеме в учреждении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.6. Лицом, ведущим прием граждан, оформляется карточка личного приема (приложение 5) на каждого гражданина.

В карточку личного приема вносятся:

дата регистрации;
регистрационный номер;
фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);
вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);
содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.7. 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.

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

3.1.9. В случае если гражданин обратился в учреждение с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.10. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя руководителя учреждения, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59 и Порядком.

3.1.11. Поручения и (или) рекомендации руководителя учреждения данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе приема документов учреждения в течение пяти лет со дня регистрации.

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

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

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в учреждении возможно только с согласия работника учреждения при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в учреждение, а также работника учреждения, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляется руководителем учреждения, заместителями руководителя учреждения, начальниками структурных подразделений учреждения.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

4.3. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Порядка.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. 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.

5.2. 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, в котором располагается учреждение, размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы учреждения.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения 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.

5.3. На информационном стенде в учреждении размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты учреждения, министерства топливно – энергетического комплекса и жилищно – коммунального хозяйства Краснодарского края и администрации Краснодарского края; графики приема граждан и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Порядок вступает в действие с момента утверждения его приказом руководителя учреждения и действует до утверждения нового порядка.

6.2. Все изменения и дополнения к настоящему Порядку должны быть утверждены приказом руководителя учреждения.

Руководитель учреждения



Э.К. Арутюнов

Приложение 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в ГКУ КК «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.

Комиссия в составе:

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

_____ в учреждение
(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Руководитель учреждения



Э.К. Арутюнов

Приложение 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в ГКУ КК «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.

Комиссия в составе:

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

_____ в учреждение

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № от гражданина

_____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Руководитель учреждения



Э.К. Арутюнов

Приложение 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в ГКУ КК «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.

Комиссия в составе:

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

_____ в учреждение
(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина
_____, проживающего
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

по

адресу:

_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____;

(номер заказного почтового отправления)

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

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Руководитель учреждения



Э.К. Арутюнов

Приложение 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в ГКУ КК «Кубанский центр
государственной поддержки
населения и развития финансового
рынка»

Ф.И.О.
адрес

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

В связи с тем, что в Вашем письменном обращении не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения, на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1)

_____,
(дата, номер)

2)

_____,
(дата, номер)

3)

_____,
(дата, номер)

учреждением принято решение о безосновательности Вашего обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

Руководитель учреждения



Э.К. Арутюнов

Приложение 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в ГКУ КК «Кубанский центр
государственной поддержки
населения и развития финансового
рынка»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты _____

_____ Те

лефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

Срок исполнения _____.

Руководитель учреждения



Э.К. Арутюнов