

**ДЕПАРТАМЕНТ ФИНАНСОВО-БЮДЖЕТНОГО НАДЗОРА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

**от 26 февраля 2018 г. N 8**

**Об утверждении порядка  
рассмотрения обращений граждан в департаменте  
финансово-бюджетного надзора Краснодарского края**

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60, от 26.12.2018 N 122, от 11.03.2019 N 20, от 08.10.2019 N 92)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях повышения эффективности деятельности и совершенствования работы с обращениями граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края приказываю:

1. Утвердить [Порядок](#) рассмотрения обращений граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края (прилагается).

2. Начальникам (заместителям начальников) отделов департамента обеспечить контроль над выполнением Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края государственными гражданскими служащими, замещающими должности в соответствующих отделах департамента.

3. Признать утратившим силу [приказ](#) от 6 июня 2013 года N 34 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края".

4. Признать утратившим силу [приказ](#) от 12 ноября 2013 года N 79 "О внесении изменений в приложение к приказу департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 6 июня 2013 года N 34 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края".

5. Признать утратившим силу [приказ](#) от 28 апреля 2015 года N 31 "О внесении изменений в приказ департамента от 6 июня 2013 года N 34 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края".

6. Признать утратившим силу [приказ](#) от 16 декабря 2015 года N 67 "О внесении изменения в приказ департамента от 6 июня 2013 года N 34 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края".

7. Отделу бюджетного учета, кадровой работы и противодействия коррупции (Куницына) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на официальном сайте департамента и направление его на "Официальный Интернет-портал правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

9. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального

опубликования.

Заместитель руководителя департамента  
С.Н.ПОБЕДА

## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ФИНАНСОВО-БЮДЖЕТНОГО НАДЗОРА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказов Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского  
края от 21.08.2018 N 60, от 26.12.2018 N 122, от 11.03.2019 N 20,  
от 08.10.2019 N 92)

### **Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Порядок по рассмотрению обращений граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края (далее - Порядок и Департамент соответственно) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (процедуры) при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений граждан (далее - обращений), а также порядок взаимодействия Департамента с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при рассмотрении обращений граждан.

Требования настоящего Порядка являются обязательными для всех государственных гражданских служащих, замещающих должности государственной гражданской службы в Департаменте (далее - должностные лица Департамента).

1.2. Рассмотрению в Департаменте подлежат индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан (некоммерческих формирований, созданных по инициативе граждан), в том числе юридических лиц, переданные в приемную Департамента лично, поступившие посредством почтовой, факсимильной, телефонной, фельдъегерской связи, в форме электронного документа, а также в ходе личного приема, проводимого руководителем Департамента (в его отсутствие - заместителем руководителя Департамента).  
(п. 1.2 в ред. [Приказа](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60)

1.3. Рассмотрение обращений граждан основывается на принципах гласности и открытости.

1.4. В Департаменте обращения рассматриваются в пределах компетенции.

1.5. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими на рассмотрение в соответствующие отделы Департамента, возлагается на начальников соответствующих отделов

Департамента.

1.7. Должностные лица Департамента несут ответственность за соблюдение ими требований Порядка при выполнении процедур и действий.

1.8. В рамках настоящего Порядка заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, реализующие свое право, закрепленное Конституцией РФ, обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы.

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60)

1.9. В результате осуществления действий по рассмотрению обращений по телефону приемной Департамента оказывается необходимая информационно-консультационная помощь.

В департаменте создан "Телефон доверия" "горячей линии" по фактам коррупции в Департаменте 8 (861) 254-02-92, работает в рабочие дни с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

При ответах на телефонные звонки должностные лица Департамента подробно информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Юридический и фактический адрес Департамента: 350038, ул. Короленко, д. 2/1, г. Краснодар. Адрес электронной почты Департамента: [dfbn@krasnodar.ru](mailto:dfbn@krasnodar.ru). Сайт Департамента: <https://dfbn.krasnodar.ru>.

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

Телефон Департамента для справок: 8 (861) 254-02-76. Телефон Департамента для передачи обращения посредством факсимильной связи: 8 (861) 254-04-61.

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60)

График работы Департамента: понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00, обеденный перерыв - с 13.00 до 13.50; пятница - с 9.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 13.00 до 13.40.

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

## **Раздел 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

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

2.1.1. Прием обращений, поступивших в Департамент посредством почтовой, телеграфной, факсимильной, фельдъегерской связи, в форме электронного документа, производится должностным лицом Департамента, ответственным в соответствии с должностным регламентом за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции Департамента (далее - должностным лицом Департамента, ответственным за регистрацию корреспонденции).

Абзац исключен. - [Приказ](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92.

Прием обращений, поступивших посредством "телефона доверия" "горячей линии" по фактам коррупции в Департаменте, производится должностным лицом Департамента, назначенным соответствующим приказом руководителя Департамента.

2.1.2. Для приема обращений в форме электронного документа посредством "виртуальной приемной" на официальном сайте Департамента по адресу: <https://dfbn.krasnodar.ru> применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями, указанных в электронной карточке "виртуальной приемной", а именно: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, текст сообщения.

(в ред. [Приказа](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

Электронные сообщения распечатываются на бумажный носитель. Дальнейшая работа с ним проводится как с письменным обращением в соответствии с настоящим Порядком.

2.1.3. Должностное лицо Департамента, ответственное за регистрацию корреспонденции:

проверяет правильность адресования корреспонденции, а также целостность упаковки. В случае поступления обращения, направляемого в другой государственный орган или органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или другому должностному лицу (не по принадлежности), оно возвращается на почту невскрытым;

(в ред. [Приказа](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 26.12.2018 N 122)

вскрывает конверт, проверяет наличие в нем подлинных документов или их копий. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, а также в случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются), к конверту (пакету) приобщается справка "письменного обращения к адресату нет" или "к письменному обращению не приложены...", датируемая и заверяемая личной подписью должностного лица Департамента, ответственного за регистрацию корреспонденции. 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, который приобщается к поступившему обращению. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке.

(в ред. [Приказа](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 26.12.2018 N 122)

2.1.4. При получении обращения непосредственно от гражданина по его просьбе должностным лицом Департамента, ответственным за регистрацию корреспонденции, составляется [расписка](#) установленной формы (приложение N 1 к Порядку) в двух экземплярах. Один экземпляр вручается гражданину, второй приобщается к полученным документам.

2.1.5. Первичная обработка обращений осуществляется должностным лицом Департамента, ответственным за регистрацию корреспонденции, в течение дня поступления в Департамент соответствующего обращения.

## **2.2. Регистрация поступающих обращений**

2.2.1. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года, начинается с номера 1, и ведется в хронологическом порядке. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в форме электронного документа, хранится и

обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.2.2. Письменные обращения подлежат регистрации в электронном виде в течение трех дней со дня их поступления. Регистрация обращений в журнале регистрации и учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в Департаменте (далее - Журнал) и своевременное, полное и достоверное внесение в него сведений осуществляются должностным лицом Департамента, ответственным за регистрацию корреспонденции. [Правила](#) ведения и форма Журнала определяются в приложении N 2 к настоящему Порядку.

На первой странице обращения (а не сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется присвоенный регистрационный номер.

2.2.3. В электронную учетную карточку 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, 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";

указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

сведения о повторности или многократности обращения.

2.2.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первая разборчиво указанная фамилия 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, из которых они поступили.

2.2.5. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Ф.И.О." отмечаются две фамилии: "Иванов, Петров".

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

2.2.7. Поступившее обращение проверяется на первичность и повторность.

При поступлении дубликата обращения при регистрации делается соответствующая отметка о поступлении дубликата.

В обращении заявитель указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке

указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа, 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. Данное обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. К такому обращению заявитель вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

2.2.9. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в журнале регистрации и учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края.

(п. 2.2.9 введен [Приказом](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60)

### **2.3. Рассмотрение Департаментом поступивших обращений, в том числе их направление на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, должностным лицам**

2.3.1. Зарегистрированные в установленном порядке обращения в тот же день представляются на рассмотрение руководителю Департамента (в его отсутствие - заместителю руководителя Департамента), исполняющему обязанности руководителя Департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом.

(в ред. [Приказа](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

2.3.2. Исходя из доводов обращения, руководитель Департамента (в его отсутствие - заместитель руководителя Департамента, исполняющий обязанности руководителя Департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом) в течение двух дней, путем наложения соответствующей резолюции, принимает организационное решение о рассмотрении обращения и установлении порядка его проверки.

(в ред. [Приказа](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

Исполнителем в рамках рассмотрения обращения подготавливаются и вносятся на подпись руководителю Департамента (в его отсутствие - заместителю руководителя Департамента, исполняющему обязанности руководителя Департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом) не позднее дня, указанного в резолюции руководителя Департамента, необходимые проекты ответов, предоставляется информация о результатах его рассмотрения.

(в ред. [Приказа](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

### 2.3.3. Особенности рассмотрения некоторых обращений:

если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение, несмотря на отсутствие фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, подлежит направлению в другой государственный орган в соответствии с его компетенцией;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Департамента, а также членов его семьи, руководитель Департамента (в его отсутствие - заместитель руководителя Департамента, исполняющий обязанности руководителя Департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то руководитель Департамента (при его отсутствии - заместитель руководителя Департамента, исполняющий обязанности руководителя Департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения передавались в Департамент. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

если в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

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

если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, то ответ на него не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение;

если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, оно в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган

или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

если в обращении ставится ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных ведомств, в том числе Департамента, копия обращения в семидневный срок со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или должностному лицу, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения. При перенаправлении обращения в письме указывается о необходимости уведомления Департамента и заявителя о принятом решении;

если дубликат обращения поступил в срок, когда еще не истек срок рассмотрения предыдущего обращения и ответ на него не был дан, то дубликат приобщается к ранее поступившему основному обращению и рассматривается одновременно с ним, а срок его рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения;

если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то ответ на него направляется с кратким изложением существа принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа и с приложением его копии, срок рассмотрения данного обращения не должен превышать десяти дней;

если обращение получено от государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края или должностного лица с поручением или просьбой о рассмотрении указанного обращения, то ответы о результатах его рассмотрения направляются заявителю, а в случае соответствующего указания и в орган или должностному лицу, направившему поручение;

если обращение поступило из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), то они рассматриваются как обычные обращения, в соответствии с настоящим Порядком;

если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, оно в течение пяти дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [абзаце шестнадцатом](#) настоящего подпункта;

(в ред. [Приказа](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 11.03.2019 N 20)

если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

(абзац введен [Приказом](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60)

если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение на рассмотрение.

(абзац введен [Приказом](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60)



2.3.4. Заявитель на стадии рассмотрения в Департаменте его обращения имеет право:

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

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

получать ответ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме. Кроме того, ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований **части 2 статьи 6** Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ на официальном сайте Департамента в информационной телекоммуникационной сети "Интернет";

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.3.5. Должностное лицо Департамента, ответственное за рассмотрение конкретного обращения заявителя, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение.

## **2.4. Организация и проведение личного приема**

2.4.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Департамента или в случае его отсутствия его заместителями при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

(п. 2.4.1 в ред. [Приказа](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

2.4.2. Прием посетителей осуществляется каждый рабочий четверг с 15 часов 00 минут до 17 часов 00 минут.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.  
(абзац введен [Приказом](#) Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60)

2.4.3. Запись на личный прием и непосредственную организацию личного приема производится должностным лицом Департамента, ответственным за регистрацию корреспонденции.

Запись на прием осуществляется по сведениям, представляемым гражданином посредством личного обращения к указанному должностному лицу Департамента, или по сведениям, поступившим в Департамент посредством почтовой, телеграфной, телефонной, факсимильной,

фельдъегерской связи и в электронной форме.

О времени приема гражданину сообщается в устной форме (лично, по имеющемуся в поступивших сведениях номеру телефона), при невозможности передачи устного сообщения - в письменной или электронной форме (по адресу, имеющемуся в поступивших сведениях).

2.4.4. Изучение вопросов, предоставленных гражданином к личному приему, и подготовка проектов решений по ним осуществляются по поручению руководителя Департамента (в его отсутствие - заместителя руководителя Департамента, исполняющего обязанности руководителя Департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом) должностными лицами Департамента.

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

2.4.5. Заявителю отказывается в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения.

2.4.6. Ответ на устное обращение с согласия гражданина (с внесением соответствующих сведений в [Карточку](#), приложение N 3) может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

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

## **2.5. Особенности рассмотрения обращений, поступивших посредством телефонной связи**

2.5.1. Допускается принятие и рассмотрение устных обращений посредством телефонной связи. Такие обращения рассматриваются руководителем Департамента (в его отсутствие - заместителем руководителя Департамента), исполняющим обязанности руководителя Департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом.

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

Обращения, поступившие посредством "телефона доверия" "горячей линии", принимаются должностным лицом Департамента, указанным в п. 2.1.1 Порядка.

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

2.5.2. Сведения устного сообщения, в день его поступления, вносятся в [карточку](#) о приеме устного обращения посредством телефонной связи (далее - Карточка о приеме устного обращения) по форме согласно приложению N 4 к Порядку.

2.5.3. Ответ на устное обращение, поступившее посредством телефонной связи, с согласия заявителя (с внесением соответствующих сведений в [Карточку](#) о приеме устного обращения) может быть дан устно в ходе личной беседы посредством телефонной связи, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

2.5.4. Если в ходе личной беседы посредством телефонной связи выяснится, что устного обращения недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в его устном обращении, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменной форме (в т.ч. в форме электронного документа).

2.5.5. Рассмотрение устных обращений, поступивших посредством телефонной связи, и подготовка на них ответов осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим Порядком

рассмотрения обращений граждан.

## **2.6. Срок рассмотрения обращений**

2.6.1. Обращения, поступившие в Департамент по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней.

Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не более 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не более 30 дней.

Если обращение не требует проверки либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.6.2. В исключительных случаях, включая назначение проведения проверки (ревизии), а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края руководитель Департамента (заместитель руководителя Департамента, исполняющий обязанности руководителя Департамента в соответствии с распределением обязанностей и должностным регламентом), давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

(в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 08.10.2019 N 92)

2.6.3. По дубликату обращения, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликат обращения получен после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.6.4. Письменное обращение заявителя, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.6.5. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

## **2.7. Контроль над рассмотрением обращений**

2.7.1. Контроль за исполнением Порядка осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

2.7.2. Контролю подлежат все обращения, поступившие в Департамент.

2.7.3. Контроль над рассмотрением обращений, поступивших в Департамент, осуществляют

руководитель Департамента, заместители руководителя Департамента, начальники отделов Департамента.

(в ред. Приказов Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60, от 08.10.2019 N 92)

2.7.4. Текущий контроль над соблюдением сроков и последовательностью действий, определенных Порядком, осуществляется должностным лицом Департамента, ответственным за регистрацию корреспонденции, а также начальниками отделов Департамента, ответственными за исполнение поручения. Контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Департамента положений нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края и настоящего Порядка.

(п. 2.7.4 в ред. Приказа Департамента финансово-бюджетного надзора Краснодарского края от 21.08.2018 N 60)

**2.8. Ответственность должностных лиц  
Департамента за решения и действия (бездействие),  
принимаемые (осуществляемые) ими при работе  
с обращениями граждан**

Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, за соблюдение требований, установленных настоящим Порядком.

Заместитель руководителя департамента  
С.Н.ПОБЕДА

Приложение N 1  
к порядку  
рассмотрения обращений граждан  
в департаменте финансово-бюджетного  
надзора Краснодарского края,  
утвержденному  
приказом  
департамента  
от 26 февраля 2018 г. N 8

РАСПИСКА  
В ПРИНЯТИИ ДОЛЖНОСТНЫМ ЛИЦОМ ДЕПАРТАМЕНТА  
ФИНАНСОВО-БЮДЖЕТНОГО НАДЗОРА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

От гражданина

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество - полностью)  
зарегистрированного по месту пребывания (по месту жительства) по адресу:

\_\_\_\_\_  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года получены документы, необходимые для рассмотрения  
его обращения по вопросу

\_\_\_\_\_  
(содержание вопроса)  
\_\_\_\_\_

N п/п	Наименование и реквизиты документа	Количество экземпляров (шт.)		Количество листов (шт.)		Приме чание
		подлинник	копия	подлинник	копия	

Справочный телефон департамента: (861) 254-02-76

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)  
должность лица  
расписку получил:

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ года  
(подпись) (дата получения)

Заместитель руководителя департамента  
С.Н.ПОБЕДА

Приложение N 2  
к порядку  
рассмотрения обращений граждан  
в департаменте финансово-бюджетного  
надзора Краснодарского края,  
утвержденному  
приказом  
департамента  
от 26 февраля 2018 г. N 8

**ПРАВИЛА  
ВЕДЕНИЯ ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ И УЧЕТА РАССМОТРЕНИЯ  
ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ  
ФИНАНСОВО-БЮДЖЕТНОГО НАДЗОРА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Журнал регистрации и учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в департаменте финансово-бюджетного надзора Краснодарского края (далее - Журнал) хранится в отделе бюджетного учета, кадровой работы и противодействия коррупции Департамента. Журнал ведется с начала календарного года. Журнал оформляется по следующей форме:

N п/п, он же номер регистрации	Дата поступления письма/дата регистрации	Ф.И.О. заявителя и адрес его места жительства	Из какого органа поступило письмо, N, дата	Вопрос обращения
--------------------------------	--	---	--	------------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Кому поручено рассмотрение	Срок рассмотрения	Когда фактически рассмотрено	Результат рассмотрения		
			Удовлетворено	Разъяснено	Отказано
6	7	8	9	10	11

Листы Журнала должны быть пронумерованы и прошнурованы. На последней странице Журнала делается наклейка на узел шнуровки листов с оттиском печати Департамента "для документов". На этой же странице Журнала вверху должна быть сделана заверительная надпись нижеследующей формы:

"В настоящем журнале пронумеровано, прошнуровано и скреплено печатью

\_\_\_\_\_ листов

\_\_\_\_\_

должность

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ года".

Если для регистрации одного журнала окажется недостаточно, заводится новый журнал, который является продолжением первого.

По окончании года после завершения рассмотрения обращения гражданина и снятия его с контроля в Журнал вносится итоговая запись об общем количестве зарегистрированных обращений граждан. На обложку Журнала выносятся порядковые номера зарегистрированных обращений граждан, например: "с N 1 по N 10".

Ознакомление с Журналом и делами производится с разрешения руководителя Департамента или его заместителя. Журнал является документом внутреннего пользования и не может передаваться или выдаваться организациям, физическим или должностным лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Заместитель руководителя департамента  
С.Н.ПОБЕДА

Приложение N 3  
к порядку  
рассмотрения обращений граждан  
в департаменте финансово-бюджетного  
надзора Краснодарского края,  
утвержденному  
приказом  
департамента  
от 26 февраля 2018 г. N 8

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) посетителя)

Адрес регистрации по месту пребывания, при необходимости, адрес, по которому следует направлять письма, контактный телефон:

\_\_\_\_\_

Место работы, учебы и т.п.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата приема: \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сведения об устной даче ответа с согласия гражданина в ходе личного приема:

\_\_\_\_\_

Сведения об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения:

\_\_\_\_\_

Резолюция:

\_\_\_\_\_

Исполнитель:

\_\_\_\_\_

Сведения о подаче письменных обращений, документов (их копий):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(с указанием количества листов)

Лицо, осуществившее прием:

\_\_\_\_\_

подпись, должность, Ф.И.О.

сторона 2

Дата	Сведения о ходе рассмотрения	Особые отметки

Сведения об исполнении:

\_\_\_\_\_

дата, регистрационный номер (индекс) исполнения:

Адресат:

\_\_\_\_\_

Краткое содержание ответа:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сведения о снятии с контроля:

\_\_\_\_\_

дата

подпись

Сведения о передаче на хранение:

Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Заместитель руководителя департамента  
С.Н.ПОБЕДА



КАРТОЧКА  
О ПРИЕМЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_\_ года \_\_\_\_\_  
время

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) посетителя)

Адрес регистрации по месту пребывания, при необходимости, адрес, по которому следует направлять письма, контактный телефон, адрес электронной почты:

\_\_\_\_\_

Место работы, учебы и т.п.: \_\_\_\_\_

Дата приема: \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сведения об устной даче ответа с согласия гражданина в ходе личной беседы посредством телефонной связи:

\_\_\_\_\_

Сведения об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения:

\_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_

Порядок и срок рассмотрения обращения гражданина, его формы и методы:

\_\_\_\_\_

---

---

---

Сведения о подаче письменных обращений, документов (их копий):

---

(с указанием количества листов)

Лицо, осуществившее прием:

---

подпись, должность, Ф.И.О.

сторона 2

Дата	Сведения о ходе рассмотрения	Особые отметки

Сведения об исполнении: \_\_\_\_\_

дата, регистрационный номер (индекс) исполнения:

Адресат: \_\_\_\_\_

Краткое содержание ответа:

---

---

---

---

Сведения о снятии с контроля:

---

дата

подпись

Сведения о передаче на хранение:

Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_

Заместитель руководителя департамента  
С.Н.ПОБЕДА