



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОАРМЕЙСКИЙ РАЙОН  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«17» 03 2026г.

№ 381

станция Полтавская

**Об утверждении Инструкции о  
порядке рассмотрения обращений граждан в администрации  
муниципального образования Красноармейский район**

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Красноармейский район (далее – Инструкция), согласно приложению к настоящему постановлению.

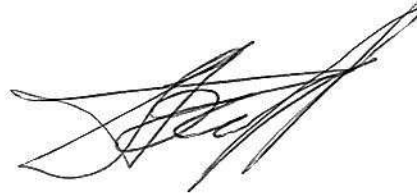
2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Красноармейский район от 16 апреля 2025 года № 694 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Красноармейский район».

3. Заместителям главы муниципального образования Красноармейский район, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Красноармейский район обеспечить соблюдение Инструкции.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Красноармейский район Кузьминову Е.Г.

5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования путем размещения (опубликования) на официальном сайте администрации муниципального образования Красноармейский район <http://www.infokrm.ru>.

Глава  
муниципального образования  
Красноармейский район



А.Г. Харитонов

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации  
муниципального образования

Красноармейский район

от 17.03.2026 № 381

## ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации  
муниципального образования Красноармейский район

### 1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными 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) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), официального сайта муниципального образования Красноармейский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Красноармейский район, главы муниципального образования Красноармейский район, первого заместителя главы муниципального образования Красноармейский район, начальника управления сельского хозяйства и заместителей главы муниципального образования Красноармейский район, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Красноармейский район (далее соответственно – администрация, глава, первый заместитель и заместители, руководитель отраслевого (функционального) органа администрации).

Обеспечение реализации положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) в отношении возможности направления обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием Единого портала

и направления ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение.

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ, в постановлении Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Правила №2334) для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения.

## **2. Порядок работы с обращениями в письменной форме**

### **2.1. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме**

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353800, Краснодарский край, Красноармейский район, станица Полтавская, ул. Красная, д. 122;

передано лично в отдел по работе с обращениями граждан администрации (далее – отдел по работе с обращениями граждан) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы, первого заместителя и заместителей;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, размещенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://krasnarm.ru/feedback/index.php>, который является официальным сайтом главы и администрации (далее - официальный сайт);

при направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования Красноармейский район и структурных подразделений обращения в форме электронного документа, в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан;

в форме электронного документа с использованием Единого портала.

2.1.2. Обращение в письменной форме на имя главы, его первого заместителя и заместителей, поступающие в общий отдел администрации по почте, фельдъегерской связью, передаются специалисту отдела по работе с обращени-

ями граждан, ответственному за работу с обращениями граждан, в день поступления.

2.1.3. В общем отделе администрации корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - дежурному полиции в Красноармейском районе.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в отдел по работе с обращениями граждан.

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

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом: «письменного обращения к адресату нет».

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом общего отдела администрации, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.7. Обращение в письменной форме на имя главы, первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом отдела по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления, входящего номера обращения и контактного номера телефона отдела по работе с обращениями граждан.

2.1.8. При поступлении обращения с использованием Единого портала, номер присваивается автоматически на платформе обратной связи (обращение в СЭД не регистрируется).

## **2.2. Регистрация обращений в письменной форме**

2.2.1. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной

власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан.

2.2.2. Все поступающие в администрацию обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан в СЭД в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Регистрация 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.

2.2.4. На первой странице 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).

2.2.5. В электронную регистрационную карточку СЭД (далее – регистрационную карточку) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа 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»;

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы Российской Федерации, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематиче-

скому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях; количество листов с приложениями (если имеются).

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в регистрационную карточку 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 №...»).

Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в регистрационную карточку вносится указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес.

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в регистрационную карточку 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.)).

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без фамилии».

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом отдела по работе с обращениями граждан заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.2.10. Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.

### **2.3. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме**

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации.

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

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

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

Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.3.5. В случае направления запроса в другие органы местного самоуправления руководитель, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.3.6. В случае, если администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

## **2.4. Направление обращений на рассмотрение**

2.4.1. Специалист отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за работу с обращениями граждан, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения главе о сроках и порядке разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения, о направлении обращения на рассмотрение заместителям, о направлении обращения по компетенции в отраслевой (функциональный) орган администрации;

2.4.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее отраслевых (функциональных) органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, муниципальных учреждений, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением.

2.4.4. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение ко-

торых не входит в компетенцию администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного обращения в письменной форме, 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.

2.4.6. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие 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-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой, первым заместителем и заместителями, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отраслевого (функционального) органа администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем отраслевого (функционального) органа администрации, жалоба может быть направлена руководителю отраслевого (функционального) органа администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) отраслевого (функционального) органа администрации, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации (за исключением руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации, которые находятся в непосредственном подчинении главы), ответ на жалобу направляется за подписью заместителя, курирующего соответствующее направление деятельности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы, поступившие в администрацию, направляются в юридический отдел администрации, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя или заместителей, руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации, которые находятся в непосредственном подчинении главы, направляются для рассмотрения в юридический отдел администрации.

Жалобы на решения, действия (бездействие) начальника юридического отдела или юридический отдел администрации направляется на рассмотрение заместителю главы, курирующему вопросы муниципальной службы.

2.4.12. В случае, если обращение в письменной форме, поступившее на рассмотрение в администрацию, было ошибочно направлено в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращении вопросов, то указанное обращение в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ 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 гражданина, направившего обращение, о передаче обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.13. Обращения с поручениями по их рассмотрению направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.14. Уведомления авторам обращений вносятся в журнал регистрации отправляемой корреспонденции по обращениям граждан, запечатываются в конверты и отправляются почтой. Журнал хранится в отделе по работе с обращениями граждан.

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан,

направляются на адрес, указанный в обращении.

2.4.16. Уведомления авторам обращений, поступивших с использованием Единого портала, направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина.

2.4.17. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан обеспечивается отправка обращений, направленных на рассмотрение главе, первому заместителю и заместителям.

## 2.5. Рассмотрение обращений в письменной форме

2.5.1. В отраслевых (функциональных) органах администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, составляя акт комиссионного рассмотрения обращения (приложение 7), изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

направляет по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы, первого заместителя или заместителей, начальника управления администрации, начальника отдела администрации.

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

В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в отдел по работе с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается отраслевой (функциональный) орган администрации или

должностное лицо администрации, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя отдел по работе с обращениями граждан.

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

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

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.

2.5.5. Обращения с просьбами о личном приеме главой, первым заместителем и заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой, первым заместителем и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистами отдела по работе с обращениями граждан направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, первым заместителем и заместителями.

2.5.6. Обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

2.5.8. В случае поступления в администрацию обращений в письменной форме, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае если в 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 отраслевого (функционального) органа администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо отраслевого (функционального) органа администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью главы, первого заместителя и заместителей, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации, рассматривающего обращение гражданина.

2.5.11. При поступлении в администрацию очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо отраслевого (функционального) органа администрации, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистами отдела по работе с обращениями граждан сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист отдела по работе с обращениями граждан информируют заявителя 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 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

## **2.6. Ответы на обращения в письменной форме**

2.6.1. Ответ на обращение в письменной форме должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа 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 обращения в порядке переадресации в тексте ответа на обращение в письменной форме 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 обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное 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 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 обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации 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 администрацию в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения 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.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой, первым заместителем, заместителями, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных и региональных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота или по почте простым почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, сенаторам Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации и подписывается главой и первым заместителем.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная отраслевыми (функциональными) органами администрации, подписывается главой, направляется с сопроводительным письмом, подписанным заместителем главы.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в отраслевых (функциональных) органах администрации, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов. Ответы на обращения относящиеся к компетенции отдела по работе с обращениями граждан, подписываются начальником отдела по работе с обращениями граждан.

В случае если ответы готовятся от имени главы, первого заместителя и заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает начальник отраслевого (функционального) органа администрации.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы, первого заместителя и заместителей, а также уполномоченных лиц отраслевых (функциональных) органов администрации направляются для регистрации и отправки в отдел по работе с обращениями граждан.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный ответ гражданину направляется в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

2.6.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения глава или исполняющий обязанности главы, не зависимо от того, кто дал поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном

случае, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину специалист отдела по работе с обращениями граждан формирует в дело подлинник обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное) на архивное хранение.

2.6.17. Исполнители несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за исполнение поручения по обращениям, полноту и качество ответов.

2.6.18. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов государственной власти специалистом отдела по работе с обращениями граждан осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

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.

2.6.19. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом отдела по работе с обращениями граждан 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 указанным специалистом выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.20. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой, пер-

вым заместителем и заместителями, по предложению начальника отдела по работе с обращениями граждан, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

### **3. Порядок работы с устными обращениями граждан**

#### **3.1. Организация приема граждан в общественной приемной главы муниципального образования Красноармейский район**

3.1.1. Прием граждан в администрации осуществляется по адресу: Красноармейский район, станица Полтавская, ул. Красная, д. 122, ежедневно с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте.

3.1.2. Прием граждан ведут специалисты отдела по работе с обращениями граждан и руководитель общественной приемной главы.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места специалистов отдела по работе с обращениями граждан и руководителя общественной приемной главы, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой.

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

3.1.7. При приеме в администрации граждан в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.8. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку приема гражданина, далее карточка регистрируется СЭД (далее – регистрационная карточка).

В регистрационную карточку приема СЭД вносятся:

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

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

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

3.1.9. Специалист отдела по работе с обращениями граждан или руководитель общественной приемной главы, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции отдела по работе с обращениями граждан, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению обращения в письменной форме в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Красноармейский район, специалист отдела по работе с обращениями граждан организует проведение приема заявителя специалистами соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично либо по телефону.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции структурных подразделений администрации Краснодарского края или иных органов исполнительной власти Краснодарского края, специалист отдела по работе с обращениями граждан или руководитель общественной приемной главы в день обращения гражданина организует проведение приема заявителя со специалистом соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.10. В случае если гражданин обратился в администрацию с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции администрации, ему предоставляется информация об участнике (ах) государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который(ые) может(ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от

21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 года №2697-КЗ» О юридической помощи на территории Краснодарского края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.

3.1.11. В случае поступления в администрацию уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается специалист организационного отдела администрации для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.12. В ходе приема граждан в праве оставить обращение в письменной форме на имя главы администрации, первого заместителя или заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.13. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в общественной приемной главы, а также специалиста отдела по работе с обращениями граждан или руководителя общественной приемной главы, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.14. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными специалистами соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации.

## **3.2. Организация личных приемов граждан главой, первым заместителем, заместителями и руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации**

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой, первым заместителем и заместителями, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации согласно утвержденному графику (приложения 8, 9).

3.2.2. Организацию личного приема граждан главой осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан, руководитель общественной приемной и специалисты отдела по работе с обращениями граждан.

3.2.3. Личный прием граждан первым заместителем и заместителями проводится в служебных кабинетах и его организацию осуществляют руководитель общественной приемной и специалисты отдела по работе с обращениями граждан.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой, первым заместителем и заместителями осуществляется по результатам устных обращений граждан с

просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в устном обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.5. Список граждан на прием передается первому заместителю и заместителям для определения ответственных за подготовку информации к приему и участников мероприятия.

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, главой может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем, заместителями, руководителями соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.7. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе, находится в компетенции администрации сельского поселения Красноармейского района, главой может быть дана рекомендация главе соответствующего сельского поселения муниципального образования Красноармейский район о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.2.9. Личный прием главой, первым заместителем и заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.10. Личный прием главой, первым заместителем и заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 года № 1043 «О защите государственной тайны при проведении приёма иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Крас-

нодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну», постановлением администрации муниципального образования Красноармейский район от 18 июля 2018 года № 1130 «О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в администрации муниципального образования Красноармейский район, при выезде за границу лиц, занимающих должности муниципальной службы в муниципальном образовании Красноармейский район и работников организаций, расположенных на территории муниципального образования Красноармейский район, осведомленных со сведениями составляющими государственную тайну».

3.2.11. Личный прием граждан осуществляется главой, первым заместителем и заместителями с участием руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.12. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан и руководитель общественной приемной главы организуют приемы главы, первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.13. Карточки личного приема главой, первым заместителем или заместителями оформляются специалистами отдела по работе с обращениями граждан и руководителем общественной приемной главы в день проведения приема (приложение 6).

3.2.14. По окончании личного приема глава, первый заместитель или заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют где, кем и в каком порядке будет рассмотрено обращение по существу.

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

3.2.16. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.17. Поручения и (или) рекомендации главы, первого заместителя и заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.18. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД специалистами отдела по работе с обращениями граждан и руководителем общественной приемной главы в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.19. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приёма».

3.2.20. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие пору-

чения для первого заместителя, заместителей, отраслевых (функциональных) органов администрации, а также рекомендации для глав сельских поселений муниципального образования Красноармейский район, после регистрации направляются с использованием СЭД, а также главам сельских поселений муниципального образования Красноармейский район на официальные электронные адреса. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе по работе с обращениями граждан в течение пяти лет со дня регистрации.

#### **4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефонам администрации муниципального образования Красноармейский район,**

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в администрацию, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

Отдел по работе с обращениями граждан администрации обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефонам: 8 (86165) 3-20-11, 8 (86165) 3-32-11. Также каждую вторую и четвертую недели месяца проводится «Прямая линия» с главой муниципального образования Красноармейский район.

4.2. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации и служебным распорядком.

4.3. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистами отдела по работе с обращениями граждан и руководителем общественной приемной главы.

4.4. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста отдела по работе с обращениями граждан или руководителя общественной приемной главы с заявителем, или в автоматическом режиме путем включения записывающего устройства (далее – автоответчик).

В ходе «Прямой линии» осуществляется диалог главы муниципального образования и заявителя.

4.5. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших по телефону, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.6. При обращении в отдел по работе с обращениями граждан, в ходе «Прямой линии», в том числе при оставлении аудиосообщения на автоответчике, заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.7. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан и руководитель общественной приемной главы, осуществляющие прием звонков:

4.7.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.7.2. Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти

Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.7.3. При необходимости обеспечивают связь с органами местного самоуправления муниципального образования Красноармейский район, их должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов

4.7.4. Разъясняют порядок организации личного приема главой, первым заместителем и заместителями.

4.7.5. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией заместителям главы и в отраслевые (функциональные) органы администрации.

4.8. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан и руководитель общественной приемной главы в СЭД оформляют регистрационную карточку аудиосообщения, содержащую фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; адрес, содержание аудиосообщения.

Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации.

Проекты поручений о рассмотрении аудиосообщений готовятся с использованием СЭД, в котором содержится и суть вопроса.

После утверждения поручений главой, первым заместителем и заместителями, регистрационная карточка направляется исполнителям с использованием СЭД.

4.9. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистами отдела по работе с обращениями граждан и руководителем общественной приемной главы самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

4.10. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.11. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если: содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается

фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес.

4.12. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения глава или исполняющий обязанности главы списывает материалы «в дело», в противном случае - дает поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.13. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется специалистами отдела по работе с обращениями граждан и руководителем общественной приемной главы.

## **5. Порядок работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала**

5.1. Работа с обращениями в Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 на платформе обратной связи Единого портала (далее – ПОС) и Инструкцией.

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к ПОС, обращение подлежит регистрации и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

5.2. Работа с сообщениями в ПОС, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334, постановлением администрации муниципального образования Красноармейский район от 31 мая 2023 года №1017 «Об организации работы в администрации муниципального образования Красноармейский район в модуле обработки сообщений в подсистеме «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Краснодарском крае» (с внесенными изменениями в постановление администрации муниципального образования Красноармейский район от 07.05.2025 года №823) (далее – Регламент №1017).

5.3. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

5.4. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется посредством:

- а) электронных форм Единого портала, размещенных на официальных сайтах и официальных страницах органов и организаций;
- б) личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;
- в) мобильного приложения Единого портала.

5.5. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную автоматическую проверку и маршрутизацию. Вопросы, связанные с принципами работы данной автоматизации, относятся к компетенции Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Департамент информатизации и связи Краснодарского края на платформе Единого портала: регистрирует и обновляет данные пользователей, обеспечивая их актуальность в верхнеуровневом кабинете администрации Краснодарского края с соблюдением законодательства о защите персональных данных;

5.6. Отдел информационных технологий администрации обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей, в том числе по вопросам функционала личных кабинетов администраций сельских поселений на платформе Единого портала.

5.7. Отдел по работе с обращениями граждан администрации на платформе Единого портала:

- осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через платформу Единого портала и консультирование по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан;

- проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации Красноармейский район;

- осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах сотрудников администрации;

- обеспечивает координацию обращений и сообщений на платформе Единого портала;

- организует распределение обращений и сообщений компетенции администрации между исполнителями в структурных подразделениях;

- руководители структурных подразделений администрации несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в кабинете администрации и назначают лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений на платформе Единого портала;

- получение и обработка обращений и сообщений, поступивших в кабинет Единого портала администрации, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан;

5.8. Получение и обработку сообщений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала администрации, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

5.9. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 г. № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в

модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края» составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям обрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения и Регламентом №1017 определены категории сообщений для использования механизмов ускоренного решения.

5.10. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому порталу, работниками отдела по работе с обращениями граждан в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон при наличии;
- e-mail при наличии;
- признак сообщения;
- код тематики;
- количество листов с приложениями (при наличии).

Сообщение оперативно направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

5.11. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС состоит из последовательных этапов: координация, исполнение, согласование, утверждение.

Реализацию каждого этапа выполняет пользователь ПОС, имеющий соответствующую роль: координатор (для этапа координации), исполнитель (для этапа исполнения), руководитель (для этапа согласования и утверждения).

В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную проверку и автоматически маршрутизируются.

Этапы координации, исполнения и утверждения являются обязательными для всех обращений и сообщений.

Определение того, что заявителем подано обращение, которое должно обрабатываться в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (не сообщение), производится в ПОС автоматически.

Обработка обращений, подаваемых в ПОС, обладает следующими основными особенностями:

- 1) в карточке обращения отображается признак «59-ФЗ»;
- 2) возможность указания «специальных» сроков обработки для обращений, подаваемых в сфере миграции или по обжалованию судебных решений. Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;

3) ограничения на перенос срока подготовки ответа на обращение. Подготовка ответа с использованием типа решения «Отложено» возможна не более 1

раза;

4) обязательность подписания ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

5.12. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. В личном кабинете администрации имеется возможность сократить сроки обработки обращений по некоторым тематикам в соответствии со статьей 3 Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».

Обработка сообщений в ускоренном порядке осуществляется в соответствии с Правилами № 2334 и Регламентом №1017.

5.13. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

5.13.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет администрации.

Координатор для каждого поступившего обращения или сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- 1) назначить исполнителя;
- 2) взять обращение или сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному обращению или сообщению;
- 3) отправить на согласование (утверждение) решение о перенаправлении поступившего обращения или сообщения для подготовки ответа в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;
- 4) передать обращение или сообщение в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

Координатор имеет возможность разделить поступившее обращение или сообщение на два или более обращений или сообщений, если обращение или сообщение содержит более одной проблемы.

Координатор должен повторно назначать исполнителя для отложенных обращений или сообщений, которые находятся в отдельном разделе автоматизированного рабочего места координатора.

При работе с отложенными обращениями или сообщениями координатор может выполнить те же действия, что и с обращениями или сообщениями, поступившими после проверки и автоматической маршрутизации.

5.13.2. Все обращения или сообщения, которым на этапе координации назначен исполнитель, поступают в автоматизированное рабочее место соответствующего исполнителя.

Исполнитель для каждого поступившего обращения или сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- 1) взять в работу;
- 2) вернуть на координацию;
- 3) переназначить исполнителя.

Для обращений или сообщений, которые исполнитель взял в работу, он должен:

- 1) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения или сообщения, в том числе в случае необходимости запросить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения или сообщения, в других органах и организациях, за исключением тех, которым в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации такой запрос направить не представляется возможным (например, суды, органы дознания, органы предварительного следствия и т.д.);

2) подготовить ответ на обращение или сообщение.

При подготовке ответа на обращение или сообщение в ПОС исполнитель должен выбрать один из типов ответа («Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»).

При выборе типа ответа «Отложено» исполнитель должен указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения. Максимальный срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения или сообщения – 30 дней (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения или сообщения, включая утверждение ответа на обращение).

Тип ответа «Отложено» также, как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения. После того, как ответ утвержден, он направляется заявителю. Дата, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения, становится новым сроком обработки обращения или сообщения.

При выборе типа ответа «Отклонено» исполнитель должен указать причину из исчерпывающего списка причин отклонения обращений или сообщений в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в случае, когда ответ не дается);

3) сформировать текст ответа заявителю;

4) прикрепить файлы, прилагаемые к ответу (в случае необходимости);

5) добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);

6) прикрепить (в случае необходимости) подтверждающие файлы к комментарию, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю;

7) указать лицо или список лиц, согласующих подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения (в случае необходимости);

8) указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения.

Для отдельных категорий, подкатегорий и фактов обращений в ПОС подготовлены типовые шаблоны ответов. Для таких обращений исполнитель может выбрать один из вариантов при подготовке ответа.

Исполнитель имеет возможность возврата обращения или сообщения на этап координации. В этом случае исполнитель должен указать мотивированную причину возврата обращения или сообщения координатору.

Возврат обращения или сообщения на этап координации осуществляется в срок, не превышающий трех календарных дней (72 часа) со дня поступления об-

ращения или сообщения исполнителю, а сообщений с признаком ускоренной обработки (обращений со специальным сроком обработки) в срок, не превышающий один календарный день (24 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю.

5.13.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

- 1) по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);
- 2) направленные координатором для согласования решения об их перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

Все обращения или сообщения, попадающие на этап согласования, поступают в автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений или сообщений определен согласующим лицом.

В случае если ответ на обращение или сообщение согласуют несколько лиц, согласование производится ими последовательно.

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

- 1) согласовать подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении обращения или сообщения;
- 2) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении с указанием причины отклонения;
- 3) передать право согласования ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководитель, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории для личного кабинета структурного подразделения администрации. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на согласование руководитель не будет иметь возможности согласовать обращение или сообщение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение и т.д.).

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в администрации.

5.13.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

- 1) успешно прошедшие этап согласования;
- 2) для которых исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;
- 3) которые необходимо перенаправить в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, и для которых не был предусмотрен этап согласования.

Все обращения или сообщения, попадающие на этап утверждения, поступают в автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений или сообщений определен утверждающим лицом.

Утверждающее лицо по каждому из обращений или сообщений может принять одно из следующих решений:

- 1) утвердить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении обращения или сообщения.

После утверждения подготовленного ответа он автоматически направляется заявителю в его личный кабинет в ПОС.

После утверждения решения о перенаправлении обращения или сообщения в органы или организации, к компетенции которых относится их рассмотрение, обращение или сообщение автоматически перенаправляется в личные кабинеты соответствующих органов или организаций с уведомлением заявителя в его личном кабинете в ПОС;

2) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, с обязательным указанием причины отклонения;

3) передать право утверждения ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководитель, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории и подкатегории для личного кабинета структурного подразделения администрации.

5.13.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет администрации, доступны куратору данного личного кабинета для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

1) регулярной проверки обращений или сообщений, находящихся на этапах исполнения и согласования, на наличие просрочек для текущего этапа обработки обращения или сообщения;

2) регулярной проверки обращений или сообщений на наличие просрочек общего срока обработки обращения или сообщения.

В случае обнаружения просрочки куратор уведомляет о ней пользователя ПОС, назначенного на текущий этап обработки обращения или сообщения. Куратор может направить предупреждение в автоматизированное рабочее место или на электронную почту соответствующего пользователя с помощью функции отправки уведомлений в ПОС, а также с помощью других средств коммуникации вне ПОС.

В процессе контроля сроков обработки обращений или сообщений может также принимать участие пользователь с ролью координатор.

Также куратору могут быть предоставлены в ПОС следующие полномочия по запросу, направленному в адрес оператора ПОС:

1) переназначить исполнителя, то есть перенаправить обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, другому пользователю личного кабинета администрации с ролью исполнителя для подготовки ответа.

2) вернуть обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, на координацию, с указанием причины возврата;

3) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящийся на этапе согласования, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов;

4) передать право согласования ответа на обращение или сообщение, нахо-

дящееся на этапе согласования, другому пользователю ПОС с ролью руководитель, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории для личного кабинета администрации;

5) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящееся на этапе утверждения, с указанием причины отклонения и приложением, в случае необходимости, файлов подтверждающих документов;

б) передать право утверждения ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе утверждения, другому пользователю ПОС с ролью руководитель, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории для личного кабинета администрации.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

5.14. Руководители структурных подразделений администрации несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете администрации и определяют лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.

При поступлении в администрацию обращения (сообщения), относящегося к полномочиям отраслевого (функционального) органа администрации, отдел по работе с обращениями граждан указанное обращение (сообщение) направляет в личный кабинет работника, наделенного ролями координатора и исполнителя в соответствующем отраслевом (функциональном) органе администрации.

Указанный работник обеспечивает доведение обращения (сообщения) до руководителя или уполномоченного должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации и направление обращения (сообщения) в личный кабинет исполнителя в данном структурном подразделении администрации в соответствии с резолюцией руководителя или уполномоченного должностного лица.

## **6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений и сообщений граждан**

6.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений и сообщений граждан, поступающих на имя главы, первого заместителя и заместителей, осуществляется специалистами отдела по работе с обращениями граждан.

6.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений и сообщений осуществляется отделом по работе с обращениями граждан администрации путем проверки ответов, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

6.3. Ответы могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении или сообщении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой,

первым заместителем и заместителями, начальником отдела по работе с обращениями граждан по предложению специалиста отдела по работе с обращениями граждан, ответственного за работу с обращениями граждан.

6.4. Решение о постановке обращений и сообщений на контроль принимается главой, первым заместителем и заместителями по предложениям специалистов отдела по работе с обращениями граждан и руководителя общественной приемной главы.

6.5. Постановка обращений и сообщений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе отраслевых (функциональных) органов администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Красноармейский район, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений и сообщений.

6.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «контроль».

6.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений и сообщений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений и сообщений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений и сообщений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений и сообщений осуществляется с помощью СЭД.

6.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям и сообщениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений и сообщений граждан на контроль в СЭД;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений и сообщений;

снятие обращений и сообщений с контроля;

списание обращения и сообщения «в дело».

6.9. Ответ на обращение и сообщение, документы и материалы о результатах рассмотрения обращений подлежат представлению отраслевыми (функциональными) органами администрации в отдел по работе с обращениями граждан в срок, указанный в поручении.

6.10. Текущий контроль осуществляется путем проверки проектов ответов на соблюдение и исполнение должностными лицами положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

6.11. Граждане вправе направлять в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом

№ 59-ФЗ и Инструкцией.

## 7. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

7.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела по работе с обращениями граждан осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации, органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления муниципального образования Красноармейский район; об адресе официального сайта, адресе электронной почты отдела по работе с обращениями граждан; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

7.2. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 353800, Краснодарский край, Красноармейский район, станция Полтавская, ул. Красная, д. 122.

Прием граждан в администрации осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы: 8 (861 65) 32011.

Официальный сайт: [www.krasnarm.ru](http://www.krasnarm.ru).

7.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично, по телефону, письменно почтой;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте.

на входе в администрацию в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

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 специалист отдела по работе с обращениями граждан 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.

7.4. На информационном стенде в фойе администрации размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения

обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности администрации; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации; графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

## **8. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан**

8.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Красноармейского района, получение объективной информации о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования Красноармейский район по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

8.2. Специалист отдела по работе с обращениями граждан ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) специалист отдела по работе с обращениями граждан готовит и направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края сведения и пояснительные записки к ним (по итогам полугодия и года) о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию.

8.3. При подготовке указанных сведений специалисты отдела по работе с обращениями граждан и руководитель общественной приемной главы осуществляют в том числе:

анализ поступивших от граждан сообщений, устных обращений и обращений в письменной форме;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период от граждан сообщений, устных обращений и обращений в письменной форме, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан и сообщений, характере поставленных в обращениях и сообщениях граждан вопросов, а также о количестве повторных обращений и сообщений граждан в письменной форме;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления, структурных подразделений администрации Краснодарского края и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и должностных лиц местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район



Е.Г. Сорокина

Приложение 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Красноармейский район

**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 администрацию  
(число, месяц, год)  
муниципального образования Красноармейский район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина

\_\_\_\_\_, (фамилия, имя, отчество)  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район



Е.Г. Сорокина

Приложение 2  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Красноармейский район

**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 администрацию  
(число, месяц, год)  
муниципального образования Красноармейский район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина  
\_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество)  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

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

Настоящий акт составлен в 2-х подлинных экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район



Е.Г. Сорокина

Приложение 3  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Красноармейский район

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о наличии приложений к обращению, не являющихся**  
**подтверждением изложенных в нем доводов**  
**от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Красноармейский район район  
поступило обращение гражданина \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не  
являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

_____	_____
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
_____	_____
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
_____	_____
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район



Е.Г. Сорокина

Приложение 4  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Красноармейский район

**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 администрацию  
(число, месяц, год)  
муниципального образования Красноармейский район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_  
от гражданина \_\_\_\_\_,  
(фамилия, инициалы),  
проживающего 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.

Подписи:

(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район



Е.Г. Сорокина

Приложение 5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Красноармейский район

Главе  
муниципального образования  
Красноармейский район

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

**УВЕДОМЛЕНИЕ  
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу \_\_\_\_\_ дать \_\_\_\_\_ разрешение \_\_\_\_\_ прекратить \_\_\_\_\_ переписку \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

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

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз.

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район



Е.Г. Сорокина

Приложение 6  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Красноармейский район

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_ ЛП**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф.И.О.)

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район



Е.Г. Сорокина

Приложение 7  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального  
образования  
Красноармейский район

**АКТ**  
**комиссионного рассмотрения обращения гражданина**  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Мною \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность)

в присутствии: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Рассмотрено обращение гражданина (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

проживающего (ей) по адресу: 3538 \_\_ Краснодарский край, Красноармейский район, \_\_\_\_\_

По вопросу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

В результате рассмотрения установлены следующие факты, изложенные в обращении: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Даны следующие разъяснения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Специалисты, производившие выезд: \_\_\_\_\_  
(подпись) Ф.И.О.  
\_\_\_\_\_  
(подпись) Ф.И.О.  
\_\_\_\_\_  
(подпись) Ф.И.О.  
\_\_\_\_\_  
(подпись) Ф.И.О.

Заявитель \_\_\_\_\_  
(подпись) Ф.И.О.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район



Е.Г. Сорокина

Приложение 8  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Красноармейский район

**ГРАФИК**  
**приема граждан руководством администрации**  
**муниципального образования Красноармейский район**

Занимаемая должность, куруемый вопрос	Дни приёма	Время приёма
Глава муниципального образования Красноармейский район	1,3 пятница текущего месяца	с 13.00
Первый заместитель главы муниципального образования Красноармейский район, начальник управления сельского хозяйства (агропромышленный комплекс, имущественные и земельные отношения)	1,3 пятница текущего месяца	с 13.00
Заместитель главы муниципального образования Красноармейский район (финансовая, бюджетная, экономическая, промышленная, инвестиционная политика и потребительская сфера)	1,3 пятница текущего месяца	с 13.00
Заместитель главы муниципального образования Красноармейский район (социальные вопросы и молодёжная политика)	1,3 пятница текущего месяца	с 13.00
Заместитель главы муниципального образования Красноармейский район (взаимодействие с правоохранительными органами, казачеством, вопросы физической культуры, спорта и муниципальной службы)	1,3 пятница текущего месяца	с 13.00
Заместитель главы муниципального образования Красноармейский район (жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, связь, жилищные вопросы, ГО и ЧС)	1,3 пятница текущего месяца	с 13.00
Заместитель главы муниципального образования Красноармейский район (архитектура, строительство)	1,3 пятница текущего месяца	с 13.00
Заместитель главы муниципального образования Красноармейский район (внутренняя политика)	1,3 пятница текущего месяца	с 13.00

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район

 Е.Г. Сорокина

Приложение 9  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Красноармейский район

**ГРАФИК**  
**приема руководителями отраслевых (функциональных) органов**  
**администрации муниципального образования**  
**Красноармейский район**

Отраслевые(функциональные) органы администрации муниципального образования Красноармейский район	Дни и время приёма	Место приёма
1	2	3
Управление муниципальной собственностью	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Просвещения, 107 Б, каб.4
Финансовое управление	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Набережная, 179
Управление архитектуры и градостроительства	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Просвещения, 107 Б, каб.10
Управление по экономике, промышленности, инвестициям и малому бизнесу	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 404
Управление по ЖКХ, транспорту, связи и жилищным вопросам	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 215
Отдел по работе с обращениями граждан	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 210
Организационный отдел	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 214
Отдел по взаимодействию с представительными органами местного самоуправления	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 204
Юридический отдел	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 209

1	2	3
Отдел по делам ГО и ЧС	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 001
Отдел строительства	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 215
Управление образования	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 110, каб.9
Управление по социальным вопросам	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 212
Отдел культуры	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Просвещения, 107 Б, каб.17
Отдел потребительской сферы	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 413
Отдел по делам молодежи	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб.401
Отдел по физической культуре и спорту	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 410
Отдел по делам несовершеннолетних	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Просвещения, 107 Б, каб.216
Отдел опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Просвещения, 107 Б, каб.14
Архивный отдел	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Ленина, 154
Общий отдел	еженедельно по пятницам, с 13.00	станция Полтавская, ул. Красная, 122, каб. № 110

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан  
администрации муниципального  
образования Красноармейский район



Е.Г. Сорокина