



**АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖНО-КУБАНСКОГО  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 15.05.2025

№ 469

поселок Южный

**Об утверждении Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан**

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», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также иными заявителями в администрации Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края, руководствуясь Уставом муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение Динского муниципального района Краснодарского края, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Южно-Кубанского сельского поселения Динского района от 4 октября 2023 г. № 1244 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан».

3. Руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края довести настоящую Инструкцию до сведения подчиненных работников и обеспечить ее соблюдение.

4. Общему отделу администрации Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края (Окопная И.М.) официально обнародовать настоящее постановление путем официального опубликования на официальном сайте администрации Южно-Кубанского

сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Документы» подразделе «Нормативно-правовая документация 2025».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Исполняющий обязанности  
главы администрации Южно-Кубанского  
сельского поселения  
Динского муниципального района  
Краснодарского края



И.М. Окопная

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации  
Южно-Кубанского сельского по-  
селения Динского

муниципального района

Краснодарского края

от 15.05.2025 № 464

## **ИНСТРУКЦИЯ** **о порядке рассмотрения обращений граждан**

### **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 с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края либо официального сайта администрации Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края, главы Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края (далее соответственно – администрация, сайт администрации, глава поселения, обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), в Постановлении Правительства Российской Федерации 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» (далее - Правила № 2334).

## **2. Порядок работы с обращениями граждан**

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

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353217, Краснодарский край, Динской район, поселок Южный, ул. Северная, 2;

передано лично в общий отдел администрации непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы поселения;

Обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или в иной информационной системе администрации, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.yug-kubanskoe.ru/>, который является официальным сайтом администрации

При направлении гражданами на электронную почту органа местного самоуправления и структурных подразделений администрации 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.

2.1.2. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы поселения из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту общего отдела администрации, делопроизводителю в день поступления.

2.1.3. Специалист общего отдела, делопроизводитель администрации при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

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

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

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

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение Динского муниципального района Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

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

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «Обращения в письменной форме 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. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан передаются в общий отдел администрации.

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

сотрудником общего отдела администрации, делопроизводителем.

2.1.8. Обращения в письменной форме на имя главы поселения, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистами общего отдела, делопроизводителем администрации. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты и времени поступления, фамилии и инициалов сотрудника.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при его использовании применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

## **2.2. Регистрация обращений граждан**

2.2.1. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы поселения, в том числе в форме электронных документов, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в общем отделе администрации в журнале регистрации письменных обращений граждан (далее – журнал) в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления..

2.2.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений в письменной форме и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.2.3. 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).

2.2.4. В журнал 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»;

сельское поселение, в котором проживает автор 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, 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 тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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, которые прикрепляются в поле «вложение».

2.2.5. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». 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 электронную учетную карточку вносится указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес.

2.2.6. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке 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.).

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.

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

2.2.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общего отдела администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

### **2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

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

2.3.2. Срок рассмотрения обращения гражданина исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на 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.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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.

2.3.7. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.3.8. Должностное лицо, которому направлен парламентский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 15 дней со

дня получения парламентского запроса или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации, срок.

2.3.9. Запрос сенатора Российской Федерации, поступивший в администрацию по компетенции, рассматривается в течение 30 дней или в иной срок, согласованный с инициатором запроса.

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

2.4.1. Специалисты общего отдела администрации, делопроизводитель, осуществляя работу с обращениями граждан, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе поселения. При рассмотрении обращения глава поселения определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в органы местного самоуправления, территориальные органы федеральные органы исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы поселения.

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

2.4.3 Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее отраслевых (функциональных) органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе администрации и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным главой поселения.

2.4.4. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых 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 гражданина, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Динской отдел МВД России по Краснодарскому краю с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется Губернатору Краснодарского края.

2.4.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Сопроводительные письма о переадресации обращений подписываются главой поселения.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, 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 государственный орган, 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 суде.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации или органа местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отраслевого (функционального) органа администрации, органа местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации направляются в отраслевые (функциональные) органы администрации, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности администрации, назначение на которые осуществляет глава поселения, направляются начальнику общего отдела администрации, для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.12. Жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация, в день регистрации в общем отделе администрации направляются в отраслевой (функциональный) орган администрации, предоставивший муниципальную (государственную) услугу, и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации Южно-Кубанского сельского поселения Динского района от 29 декабря 2015 г. № 688 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Южно-Кубанского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих.».

2.4.13. В случае если обращения в письменной форме, поступившие на рассмотрение в администрацию, были ошибочно направлены, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, 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.

2.4.14. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием бланков администрации с горизонтальным расположением реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).

2.4.15. Уведомления о переадресации обращений авторам направляются простыми почтовыми отправлениями. Копии реестров хранятся в общем отделе администрации.

2.4.16. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных в иной информационной системе администрации или на официальном сайте администрации поселения, направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес почты, указанной в обращении, специалистами общего отдела администрации.

2.4.17. Специалистами общего отдела, делопроизводителем администрации обеспечивается отправка обращений, направленных на рассмотрение в администрацию, в органы местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

## 2.5. Рассмотрение обращений граждан

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

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность; обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, 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 должностным лицам, допустившим такие нарушения;

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

2.5.3. В случае если к тексту обращения в письменной форме 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.

2.5.5. Письма с просьбами о личном приеме главой поселения рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующему отраслевого (функционального) отдела администрации, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о порядке организации личного приема граждан главой поселения. Если в обращении не указана проблема, то

заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой поселения, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

2.5.8. В случае поступления в администрацию обращений граждан, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации поселения, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта администрации поселения, 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью главы поселения.

2.5.11. При поступлении в администрацию очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченный на то отраслевой (функциональный) орган, 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

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

2.5.13. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалисты общего отдела, делопроизводитель администрации 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 граждан**

2.6.1. Ответ на обращения граждан должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на обращения граждан 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 заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дата 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 (при наличии технической возможности) или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме, специалистом общего отдела, делопроизводителем администрации, в день регистрации. Дата отправки ответа должна соответствовать дате регистрации.

При направлении ответа на обращение подготовленный на бумажном носителе и подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа. Отчеты об отправке ответов хранятся в материалах по рассмотрению обращений в общем отделе администрации.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, простым почтовым отправлением специалистом общего отдела, делопроизводителем администрации. Реестры отправки корреспонденции хранятся в общем отделе администрации.

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 администрации поселения (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, направившему запрос о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы по почте простым почтовым отправлением.

2.6.10. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторам Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, в адрес Губернатора Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их

2.6.16. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистами общего отдела, делопроизводителем администрации принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными сотрудниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.17. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой поселения по предложениям специалистов общего отдела, делопроизводителем администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

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

#### **3.1. Организация приема граждан в приемной администрации**

3.1.1. Прием посетителей в общем отделе администрации осуществляется в понедельник, среду и четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

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

3.1.2. Прием граждан в общем отделе администрации ведут специалисты, делопроизводитель.

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 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочее место специалиста общего отдела, делопроизводителя администрации, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.6. В здании, в котором расположен общий отдел администрации, устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.8. При приеме в общем отделе администрации гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в журнал учета устных обращений граждан.

3.1.10. Специалист общего отдела, делопроизводитель администрации, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации, 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 личного приема граждан вопросы относятся к компетенции органов исполнительной власти Краснодарского края либо в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, специалистом общего отдела администрации в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ).

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

3.1.12. В ходе приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы поселения, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.1.13. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в общем отделе администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в общий отдел администрации, а также специалиста общего отдела администрации, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.14. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными сотрудниками соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации.

### **3.2. Организация личных приемов граждан главой района, заместителями главы администрации**

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой поселения, начальниками отраслевых (функциональных) органов администрации согласно утвержденному графику. График проведения личных приемов в администрации публикуется на официальном сайте администрации поселения.

3.2.2. Список граждан на прием главы поселения подготавливается специалистом общего отдела, делопроизводителем администрации с указанием фамилии, имени, отчества заявителя, его контактного номера телефона, краткого описания вопроса, с которым гражданин собирается обратиться к главе поселения.

3.2.3. Список граждан на прием главы поселения передается главе поселения не позднее чем за день до приемного дня.

3.2.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием главы поселения, находится в компетенции администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение, главой поселения может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.5. Личный прием главой поселения ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.6. Запись на личный прием осуществляется, в том числе, в телефонном режиме.

3.2.7. Личный прием главой поселения проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

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

3.2.9. Специалисты общего отдела, делопроизводитель администрации организуют приемы главы поселения (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.10. Карточки личного приема главы поселения оформляются в день проведения приема (приложение 6).

3.2.11. По окончании личного приема глава поселения доводит 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 его обращение по существу.

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

3.2.13. Глава поселения после приема, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.14. Поручения и (или) рекомендации главы поселения, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.15. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале «Личный прием» в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.16. 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 приема» списывается в дело.

3.2.17. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для отраслевых (функциональных) органов администрации в день регистрации направляются специалистами общего отдела, делопроизводителем администрации, в указанные органы.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе администрации в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.18. В ходе личного приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.2.19. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой поселения возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнаружение и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

### **3.3. Порядок работы с сообщениями граждан, поступившими на телефон общего отдела администрации**

3.3.1. Работа с сообщениями, поступающими на телефон общего отдела администрации, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.3.2. Прием сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации.

3.3.3. Прием и регистрация сообщений осуществляется специалистами общего отдела, делопроизводителем администрации по телефону 8(861) 256-75-00.

3.3.4. Прием сообщений осуществляется в форме диалога специалистами общего отдела, делопроизводителем администрации с заявителем.

3.3.5. Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших по телефону, обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

3.3.6. При обращении по телефону заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

суть предложения, заявления, жалобы.

3.3.7. Специалисты общего отдела, делопроизводитель администрации, осуществляющие прием звонков:

1) уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей;

2) предоставляют адреса и телефоны соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение, иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов;

3) разъясняют порядок организации личного приема главой поселения;

4) готовят проекты поручений по рассмотрению сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в отраслевые (функциональные) органы администрации, органы местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

3.3.8. На сообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению сообщения не готовится.

3.3.9. Специалистами общего отдела, делопроизводителем администрации в соответствующем журнале оформляется регистрационная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание сообщения.

3.3.10. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса или путем направления почтовых отправлений.

3.3.11. Поручения по рассмотрению сообщений в отраслевые (функциональные) органы администрации, органы местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение направляются электронной почтой на официальные электронные адреса либо передаются для исполнения под роспись.

3.3.12. На сообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистами общего отдела, делопроизводителем администрации самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого сообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

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

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

3.3.15. Не направляется на рассмотрение сообщение в случаях, если: содержание сообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель.

3.3.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения сообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении сообщения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении сообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

3.3.17. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении сообщений граждан осуществляется специалистами общего отдела, делопроизводителем администрации.

#### **4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

4.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистами общего отдела, делопроизводителем.

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

4.3. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой поселения по предложениям сотрудников общего отдела, делопроизводителем администрации.

4.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе отраслевых (функциональных) органов администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Южно-Кубанское сельское поселение в результате получения материалов для обзоров обращения граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.5. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также 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, администрации Краснодарского края ставятся на «особый контроль».

4.6. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль.

4.7. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в соответствующем журнале;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.8. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы поселения. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.9. Граждане вправе направлять в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами администрации положений настоящей Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

## 5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

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

Должностные лица осуществляют информирование заявителей:

о графике работы администрации;

о справочных телефонах и почтовых адресах администрации;

об адресе официального сайта администрации поселения, адресах электронной почты;

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.

5.2. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 350204, Краснодарский край, Динской район, поселок Южный, ул. Северная, д. 2.

Прием граждан общим отделом администрации осуществляется в понедельник, среду и четверг, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

Телефон приемной администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации: 8 (861) 256-75-00.

Официальный сайт администрации поселения: <https://yug-kubanskoe.ru/>.

Официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края в сети «Интернет»: <https://krasnodar.ru>.

5.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов на официальном сайте администрации поселения.

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

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 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.

5.4. На информационном стенде в администрации размещаются следующие материалы:

текст настоящей Инструкции;

тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты;

графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

6.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории поселения, получение объективной информации о деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Общий отдел администрации, ежеквартально, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия в администрацию муниципального образования Динской муниципальный район Краснодарского края.

6.3. При подготовке указанных сведений осуществляется в том числе:

анализ поступивших обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан.

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

7.1. 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».

7.2. 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.

7.3 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.

7.4. Общий отдел администрации:

7.4.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями граждан, поступающими через платформу Единого портала и консультирование по вопросам работы с обращениями граждан.

7.4.2. Проводит контроль обработки обращений, направленных в адрес администрации.

7.4.3. Осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.

7.4.4. Обеспечивает верхнеуровневую координацию обращений на платформе Единого портала.

7.4.5. Организует распределение обращений по компетенции между исполнителями в структурных подразделениях.

7.4.6. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому portalу, специалистами общего отдела администрации в соответствующем журнале регистрируется и оформляется 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);

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

7.4.7. Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

7.5. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в верхнеуровневом кабинете администрации, и назначают лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений на платформе Единого портала.

7.6. Получение обращений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала, и обработка обращений осуществляется общим отделом администрации.

7.7. Работа с обращениями в Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Правилами № 2334 на платформе подсистемы Единого портала.

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

7.8. Получение и обработку сообщений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала, осуществляет общий отдел администрации.

7.9. Работа с сообщениями в Едином портале, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

7.10. 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 отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения. Ответственные исполнители самостоятельно определяют категории сообщений для использования механизмов ускоренного решения, закрепляя их нормативным актом.

Начальник общего отдела администрации  
Южно-Кубанского сельского поселения  
Динского муниципального района  
Краснодарского края

И.М. Окопная

Приложение 1  
к Инструкции  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан

**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:

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)

в администрацию Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципаль-  
ного района Краснодарского края поступила корреспонденция  
за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_,  
гражданина \_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вло-  
жения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 2  
к Инструкции  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан

**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: \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, гражданина \_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

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 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 3  
к Инструкции  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан

**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 Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края 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-х экземплярах.

Подписи:

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 4  
к Инструкции  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан

**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:

\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию Южно-Кубанского сельского поселения Динского муниципального района Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ гражданина \_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

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 хранение до востребования \_\_\_\_\_,

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)

(дата, подпись)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

Приложение 5  
к Инструкции  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан

Главе  
муниципального образования  
Южно-Кубанское сельское поселе-  
ние Динского муниципального  
района Краснодарского края

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)

### УВЕДОМЛЕНИЕ о прекращении переписки

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

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_ в связи с тем, что в 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)

Приложение 6  
к Инструкции  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан

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

Ф.И.О.заявителя \_\_\_\_\_

Адрес места жительства или адрес электронной почты  
\_\_\_\_\_

Телефон (при наличии) \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

(Ф.И.О.)

(подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_