



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КУРГАНИНСКИЙ РАЙОН

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 04.05.2024

№ 225

г. Курганинск

**Об утверждении Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан в администрации  
муниципального образования Курганинский 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», 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 (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Курганинский район, начальникам структурных подразделений администрации муниципального образования Курганинский район обеспечить соблюдение настоящей Инструкции.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 2 апреля 2018 г. № 344 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинский район»;

2) постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 16 июля 2018 г. № 739 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 2 апреля 2018 г. № 344 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинский район»;

3) постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 24 марта 2022 г. № 250 «О внесении изменений

в постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 2 апреля 2018 г. № 344 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинского района»;

4) постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 16 июня 2022 г. № 548 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 2 апреля 2018 г. № 344 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинского района».

4. Отделу информатизации администрации муниципального образования Курганинский район (Спесивцев Д.В.) обеспечить размещение (обнародование) настоящего постановление на официальном сайте администрации муниципального образования Курганинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Общему отделу администрации муниципального образования Курганинский район (Ермак Н.Б.) опубликовать (обнародовать) настоящее постановление в установленном законом порядке.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Курганинский район, управляющего делами Шунина Д.В.

7. Постановление вступает в силу со дня его ~~официального~~ опубликования (обнародования).

Глава муниципального образования  
Курганинский район



А.Н. Ворушилин

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации  
муниципального образования

Курганинский район

от 07.05.2014 № 225

## **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 обращениями в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступившими в администрацию муниципального образования Курганинский район (далее – Администрация).

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 – Закон № 59-ФЗ).

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

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

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:  
почтовым отправлением по адресу: 353430, г. Курганинск, улица Ленина,  
27;

передано лично в сектор по работе с обращениями граждан (далее – Сектор) Администрации непосредственно гражданином, его представителем;  
принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Курганинский район, первого заместителя, заместителей главы;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: г. Курганинск, улица Ленина, 27;

на официальный адрес электронной почты Администрации kurganinsk@mo.krasnodar.ru.

Обращение в форме электронного документа, направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте Администрации <https://www.admkurganinsk.ru>, в том числе в том числе с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал)», расположенных на сайтах [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и [pgu.krasnodar.ru](http://pgu.krasnodar.ru).

2.1.2. Обращения в письменной форме на имя главы муниципального образования Курганинский район, первого заместителя, заместителей, а так же обращения граждан, поступающие в Администрацию из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в Администрацию по почте и фельдьегерской связью, передаются под роспись заведующему либо ведущему специалисту Сектора (далее – сотрудники Сектора) в день поступления.

2.1.3. Сотрудники Сектора, обрабатывающие 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 сотруднику единой диспетчерской службы (ЕДДС). Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в Сектор.

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 на имя главы муниципального образования Курганинский район, первого заместителя и заместителей (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостатка 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 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 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 Администрации. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов.

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 регистрируются в общий отдел Администрации.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в Секторе заведующим либо специалистом Сектора, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Обращения в письменной форме, доставленные в Администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются сотрудниками Сектора. На копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления, количество листов обращения и контактного номера телефона Администрации.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Далее обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее – СЭД).

В случае направления заявителем обращения на официальный электронный адрес администрации в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются в СЭД.

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

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

2.2.1. Обращения граждан 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

и федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в Секторе.

2.2.2. Все поступающие в администрацию обращения граждан в письменной форме, в том числе в форме электронных документов, регистрируются сотрудником Сектора в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, подлежат регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Сотрудниками Сектора, в должностные обязанности которых входит прием корреспонденции, фиксируют момент поступления обращений в письменной форме в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

2.2.4. 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.

2.2.5. 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).

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее – электронная учетная карточка) 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, 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».

2.2.7. 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 №...»).

2.2.8. 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.)).

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

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

## **2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан 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 обращения в письменной форме 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 муниципального образования Курганинский район (далее – глава муниципального образования), либо уполномоченное им лицо 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.

## **2.4. Направление обращений граждан в письменной форме на рассмотрение**

2.4.1. Сотрудники Сектора, осуществляя работу с обращениями в письменной форме, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования, первому заместителю или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования, первый заместитель или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в Администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган местного самоуправления, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования (первого заместителя или заместителей главы муниципального образования).

2.4.2. Решение о направлении обращения в письменной форме 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, регистрируются сотрудниками Сектора 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 заместителем главы муниципального образования, управляющим делами.

2.4.4. Обращения в письменной форме, 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 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. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме 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 Закона № 59-ФЗ.

2.4.7. 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 Отдел МВД России по Курганинскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется Губернатору Краснодарского края.

2.4.8. Уведомление о переадресации обращений (или сопроводительные письма о переадресации) подписываются заместителями главы муниципального образования Курганинский район.

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 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 суд.

2.4.10. В случае если обращения в письменной форме, поступившие на рассмотрение в Администрацию, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 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 Закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.11. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД бланках с горизонтальным расположением реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).

2.4.12. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации, после чего передаются в Сектор по работе с обращениями граждан.

2.4.13. Уведомления(о переадресации обращений) авторам обращений в конвертах передаются для отправки в общий отдел Администрации и направляются простыми почтовыми отправлениями. Реестр хранится в общем отделе Администрации.

2.4.14. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, сотрудниками Сектора автоматически с использованием технических возможностей СЭД. Реестры об отправке уведомлений хранятся в материалах по рассмотрению обращений в общем отделе.

2.4.15. Сотрудниками Сектора обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в отраслевые (структурные) подразделения Администрации с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

## **2.5. Рассмотрение обращений граждан в письменной форме**

2.5.1. В структурных подразделениях 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, 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 письменного обращения.

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

Обращения в письменной форме 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 в письменной форме с просьбами о личном приеме главой муниципального образования, либо первым заместителем и заместителями главы муниципального образования, рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему заместителю главы муниципального образования, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального

образования, заместителями главы муниципального образования, 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 в письменной форме, 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 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 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 в письменной форме 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 первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования.

2.5.11. При поступлении очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения, 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 еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, сотрудники Сектора 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 в письменной форме**

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

2.6.2. Текст ответа на обращение в письменной форме 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 письменное обращение, подписанное несколькими заявителями, с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в 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, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Курганинский район в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Курганинский район в письменной форме.

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 Интернет-сайте Администрации <https://www.admkurganinsk.ru> (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 указываются срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования либо заместителями главы муниципального образования.

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

2.6.11. 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, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в Администрацию, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации муниципального образования Курганинский район, и подписывается главой муниципального образования.

2.6.12. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях Администрации, подписываются уполномоченными

должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов.

В случае если ответы готовятся от имени главы муниципального образования Курганинский район или первого заместителя и заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает первый заместитель главы муниципального образования, заместители главы муниципального образования.

2.6.13. Ответы заявителям от имени главы МО, первого заместителя главы, заместителей главы передаются для отправки в общий отдел Администрации.

2.6.14. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

2.6.15. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, 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, подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению не указано иное), остаются на архивное хранение в Секторе.

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

2.6.17. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти сотрудниками Сектора, в должностные обязанности которых входит работа 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.

2.6.18. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов сотрудниками Сектора, в должностные обязанности которых входит работа с обращениями граждан, 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 работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

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

#### **3.1. Организация приема граждан в Администрации**

3.1.1. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации муниципального образования Курганский район осуществляется по адресу: Краснодарский край, Курганский район, г. Курганск, улица Ленина, 27, с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 17.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

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

3.1.2 Прием граждан ведут сотрудники Сектора.

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. Рабочие места сотрудников Сектора по работе с обращениями граждан, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Сотрудники Сектора, осуществляющие прием граждан в общественной приемной, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве каждого (при наличии) и должности.



3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в общественной приемной 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 на имя главы муниципального образования, первого заместителя, заместителей главы.

3.1.6. В здании, в котором расположена Администрация, размещен 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 общественной приемной Администрации гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале «Устные обращения» СЭД (далее - электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- форма обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
- 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).

3.1.10. Сотрудник сектора, 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 письменного обращения в соответствии со статьей 7 Закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений Администрации, сотрудником Сектора в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения Администрации,

в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, 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.

3.1.11. В случае если гражданин обратился к сотруднику Сектора с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, не относящейся к компетенции Сектора, иных структурных подразделений Администрации, ему предоставляется информация об участнике(ах) государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который(ые) может(могут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2021 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 г. № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной помощи.

3.1.12. В ходе приема граждан вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы муниципального образования первого заместителя или заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.13. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в общественной приемной Администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в Администрации, а также специалиста 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 работниками соответствующих отраслевых (функциональных) органов Администрации.

## **3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Курганинский район и его заместителями**

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Курганинский район, первым заместителем главы

и заместителями, начальниками отраслевых (функциональных) органов Администрации согласно утвержденному графику.

3.2.2. Список граждан на прием к главе муниципального образования передается на согласование заместителю главы, управляющему делами, первому заместителю главы, начальникам отраслевых (функциональных) органов Администрации к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов, для рассмотрения вопросов и подготовки информации на имя главы муниципального образования.

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан главы муниципального образования, первым заместителем и заместителями осуществляется по результатам предварительной записи граждан лично специалистами Сектора или по телефону общественной приемной 8(86147) 2-41-71. Гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которого он ходатайствует, а также свою фамилию, имя, 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.

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

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

3.2.6. Личный прием главой муниципального образования, первым заместителем или заместителями главы ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием граждан главой муниципального образования осуществляется, как правило, по обращениям, которые были рассмотрены первым заместителем или заместителями.

3.2.8. Личный прием главой муниципального образования или заместителями главы муниципального образования проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.9. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования, первым заместителем или заместителями главы Администрации с участием руководителей отраслевых (функциональных) органов

Администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.10. Сотрудники Сектора организуют приемы главы муниципального образования, первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.11. Карточки личного приема главой муниципального образования, первым заместителем или заместителями оформляются сотрудниками Сектора по работе с обращениями граждан в день проведения приема (приложение 6).

3.2.12. По окончании личного приема глава муниципального образования или заместители главы Администрации 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 его обращение по существу.

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

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

3.2.15. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.16. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее – электронная учетная карточка личного приема) ответственными сотрудниками Сектора в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.17. 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.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в Секторе 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 Законом № 59-ФЗ Инструкцией.

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

#### **4. Порядок работы с сообщениями, поступившими в Администрацию по телефону**

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими по телефону общественной приемной Администрации, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, по номеру телефона 8(86147) 2-41-71, в соответствии с Инструкцией.

4.2. Прием аудиосообщений осуществляется специалистами Сектора.

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника Сектора с заявителем.

4.4. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших в общественную приемную, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.5. При обращении заявитель обязан сообщить: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес; номер телефона; суть предложения, заявления, жалобы.

4.5. Работники Сектора, осуществляющие прием звонков:

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

4.5.2. Предоставляют адреса и телефоны органов местного самоуправления муниципального образования Курганинский район, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.5.3. Разъясняют порядок организации личного приема главы муниципального образования.

4.5.4. Оформляют регистрационную карточку аудиосообщения, в случае если заявитель просит предоставить ответ в письменной форме на данное аудиосообщение (далее - аудиосообщение с предоставлением ответа в письменной форме).

4.5.5. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений с предоставлением ответа в письменной форме для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения Администрации, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.6. Работники Сектора в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляют регистрационную карточку аудиосообщения с предоставлением ответа в письменной форме, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения

4.7. Поручения по рассмотрению аудиосообщений с предоставлением ответа в письменной форме в структурные подразделения Администрации направляются с использованием СЭД.

4.8. В случае, если решение поставленных вопросов в аудиосообщении с предоставлением письменного ответа относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

4.9. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками Сектора самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой "разъяснено".

4.10. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений с предоставлением ответа в письменной форме аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение с предоставлением ответа в письменной форме 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 с предоставлением ответа в письменной форме 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.

4.12 Не направляется на рассмотрение аудиосообщение с предоставлением ответа в письменной форме в случаях, если: содержание аудиосообщения 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 в случае, если сообщение содержит почтовый адрес. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее 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 с предоставлением ответа в письменной форме осуществляется работниками Сектора с помощью СЭД.

## 5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В Администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Курганинский район, первого заместителя и заместителей, осуществляется специалистами Сектора.

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

5.3. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой муниципального образования, первым заместителем и заместителями.

5.4. 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, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.5. 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, в Администрацию ставятся на «особый контроль».

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

5.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятия мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан, наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль в Администрации, подлежат представлению структурными подразделениями Администрации в Сектор не позднее 5 дней со дня исполнения.

5.10. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования либо первого заместителя или заместителей в течении 10 дней со дня поступления ответа в сектор по работе с обращениями граждан. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования, первого заместителя и заместителей, с выездом на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения Администрации, которым поручено рассмотрение обращения.

5.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.13. 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 Законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

## **6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Сотрудники Сектора осуществляют информирование заявителей:

о графике работы Администрации;

о справочных телефонах и почтовых адресах Администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Курганский район;

об адресе официального сайта Администрации в сети «Интернет», 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.

6.2. Местонахождение Администрации: почтовый адрес: 352430, Краснодарский край, Курганинский район, город Курганинск, ул. Ленина, д. 27.

Прием граждан в Администрации (город Курганинск, ул. Ленина, 27) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 17.00.

Телефон Администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации: 8(86147) 2-41-71.

Официальный сайт Администрации в сети «Интернет» [www.admkurganinsk.ru](http://www.admkurganinsk.ru).

6.3. Информирование граждан в Администрации осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, в Администрации;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте 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 сотрудники Сектора, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок сотрудники Сектора называют наименование сектора, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. 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.

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

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования Курганинский район, 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.

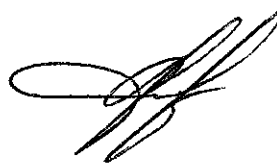
7.2. Администрация ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и (до 15 января года, следующего за отчетным) в администрацию Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений сектор, осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

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

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Курганинский район



Н.Б. Ермак

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:  
\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Курганинский район  
(число, месяц, год)  
поступила корреспонденция с уведомление за № \_\_\_\_\_,  
от гражданина \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Курганинский район



Н.Б. Ермак

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:

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Курганинский район  
(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_,

от гражданина \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

(муниципальное образование, населенный пункт)

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


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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Курганинский район



Н.Б. Ермак

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:

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Курганинский район

(число, месяц, год)

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)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Курганинский район



Н.Б. Ермак

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:

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Курганинский район

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

(фамилия, инициалы)

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 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Курганинский район



Н.Б. Ермак

Приложение 5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

Главе муниципального образования  
Курганинский район  
(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 письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

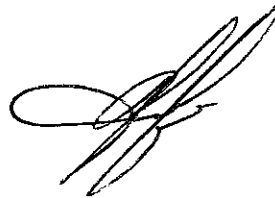
- 1) \_\_\_\_\_,  
(дата, номер)
- 2) \_\_\_\_\_,  
(дата, номер)
- 3) \_\_\_\_\_,  
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

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

(должность) \_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия) \_\_\_\_\_

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Курганинский район



Н.Б. Ермак

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 \_\_\_\_\_

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Курганинский район



Н.Б. Ермак