



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ВЫСЕЛКОВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.04.2025

№ 463

ст-ца Выселки

**Об утверждении порядка рассмотрения
обращений и сообщений граждан
в администрации муниципального образования
Выселковский район**

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

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений и сообщений граждан в муниципальном образовании Выселковский район (приложение).

2. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Выселковский район:

1) от 23 мая 2022 г. № 490 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Выселковский район»;

2) от 7 апреля 2023 г. № 442 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Выселковский район от 23 мая 2022 г. № 490 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Выселковский район»;

3) от 2 октября 2023 г. № 1460 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Выселковский район от 23 мая 2022 г. № 490 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Выселковский район».

3. Отделу Муниципальный центр управления администрации муниципального образования Выселковский район (Абушаев Р.Э.) разместить настоящее постановление на сайте администрации муниципального образования Выселковский район.

4. Отделу Муниципальный центр управления администрации муниципального образования Выселковский район (Абушаев Р.Э.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Выселковский район Леонтьеву Н.П.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Выселковский район



С.И.Фирстков

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Выселковский район

от 03.04.2025 № 463

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений и сообщений граждан в администрации
муниципального образования Выселковский район

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) 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 муниципального образования Выселковский район (при ее наличии) либо официального сайта администрации муниципального образования Выселковский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Выселковский район, главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя главы муниципального образования Выселковский район и заместителей главы муниципального образования Выселковский район (далее соответственно — первый заместитель и заместители).

1.2. Понятия и термины, используемые в Порядке, 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 РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами,

обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353100, станица Выселки, улица Ленина, 37;

передано лично в приемную администрации муниципального образования Выселковский район непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе выездного приема администрации муниципального образования Выселковский район;

принято в ходе личных приемов главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя и заместителей;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Выселковский район (<https://viselki.net/>) обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования Выселковский район и структурных подразделений администрации муниципального образования Выселковский район 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. Письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Выселковский район из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в приемную администрации муниципального образования Выселковский район по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту отдела муниципальный центр управления администрации муниципального образования Выселковский район (далее – отдел МЦУ) в день поступления.

2.1.3. Специалист отдела МЦУ, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику, осуществляющему охрану административного здания администрации муниципального образования Выселковский район.

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 администрации муниципального образования Выселковский 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 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 сельское поселение администрации муниципального образования Выселковский район 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 отделе МЦУ. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников отдела МЦУ в составе трех человек.

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

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 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 не регистрируются в отделе МЦУ, а передаются в отдел контроля, кадровых и общих вопросов администрации муниципального образования Выселковский район.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом отдела МЦУ, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Выселковский район лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом отдела МЦУ в приемной администрации муниципального образования Выселковский район. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Выселковский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника отдела МЦУ ведущего прием.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

В случае направления обращения в адрес главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя и заместителей на официальный электронный адрес администрации муниципального образования Выселковский район в день обработки входящей корреспонденции, обращения перенаправляются специалисту отдела МЦУ в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции.

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

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Выселковский район, на имя главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Выселковский район из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе МЦУ.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Выселковский район письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в отделе МЦУ в СЭД, в

течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы администрации муниципального образования Выселковский район, руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Выселковский район, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в отделе МЦУ не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Специалист, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в отделе МЦУ, фиксирует момент поступления письменных обращений и обращений в электронной форме в день их поступления.

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»;
- 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 «Вымпел», «жители улицы Лунева», «жильцы дома № 15»).

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.

2.2.8. 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.)).

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.

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

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Выселковский район по компетенции, рассматриваются в течение

30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования Выселковский район.

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

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

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

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

2.3.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в сельские поселения, предприятия и учреждения муниципального образования Выселковский район, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.7. В случае, если администрацией муниципального образования Выселковский район 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 письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалист отдела МЦУ, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносит предложение:

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

о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации муниципального образования Выселковский район, сельское поселение, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя или

заместителей, начальника отдела МЦУ.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию отдела МЦУ, направляется за подписью начальника отдела МЦУ.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации муниципального образования Выселковский район, ее структурных подразделений, сельских поселений, муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе МЦУ и направляются в отдел, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением.

2.4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Выселковский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение 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.

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

2.4.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких сельских поселений, учреждений, должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

2.4.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина

направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

2.4.9. Уведомления о переадресации обращений подписываются работниками управления, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи.

2.4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в сельское поселение, учреждение 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 сельское поселение, учреждение, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации муниципального образования Выселковский район, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации муниципального образования Выселковский район, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения администрации муниципального образования Выселковский район, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения администрации муниципального образования Выселковский район для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы администрации муниципального образования Выселковский район, направляются в структурные подразделения администрации муниципального образования Выселковский район, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя или заместителей, структурных подразделений администрации муниципального образования Выселковский район, которые находятся в непосредственном подчинении главы администрации муниципального образования Выселковский район, и их руководителей, направляются в отдел контроля, кадровых и общих вопросов администрации муниципального образования Выселковский район.

2.4.13. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности в администрации муниципального образования Выселковский район, назначение на которые осуществляет глава администрации муниципального образования Выселковский район; лицами,

замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед администрацией муниципального образования Выселковский район; лицами, замещающими муниципальные должности, направляются заместителю главы муниципального образования Выселковский район (вопросы внутренней политики, кадровой политики и противодействия коррупции, вопросы информационной политики), для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

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

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.

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

2.4.15. Уведомления авторам письменных обращений направляются в конвертах.

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 на официальном сайте администрации муниципального образования Выселковский район (<https://viselki.net/>), направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес, указанный в обращении.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В отделах, структурных подразделениях администрации муниципального образования Выселковский район непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются начальником отдела. Поручение начальника отдела должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись начальника отдела.

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 лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение другому должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой администрации муниципального образования Выселковский район, либо первым заместителем и заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Выселковский район, первым заместителем и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистом отдела МЦУ направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем и заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

Порядком.

2.5.8. В случае поступления в администрацию муниципального образования Выселковский район письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации муниципального образования Выселковский район 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 письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник отдела МЦУ, 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 одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и отдел МЦУ. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя и заместителей, либо уполномоченного на то должностного лица.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, специалист отдела МЦУ направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования Выселковский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистом МЦУ сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию муниципального образования Выселковский район просьбы гражданина о прекращении

рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист отдела МЦУ информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в отдел, учреждение или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.5.14. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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 администрации муниципального образования Выселковский район, рассматривающее указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Выселковский район 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 граждан (при наличии), и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Выселковский 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 сайте администрации муниципального образования Выселковский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Выселковский район, первым заместителем и заместителями главы, либо уполномоченными на то лицами.

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 Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных администрацию муниципального образования Выселковский район, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации муниципального образования Выселковский район и подписывается главой администрации муниципального образования Выселковский район либо первым заместителем и заместителями.

2.6.11. 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. Заявителю направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием электронной почты.

2.6.12. 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 исполнитель оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам органов исполнительной власти Краснодарского края, специалист отдела МЦУ муниципального образования Выселковский район, в должностные обязанности которого 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.

2.6.14. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, специалистом отдела МЦУ, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых

решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то специалистом отдела МЦУ выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.15. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования Выселковский район, первым заместителем и заместителями, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в муниципальном образовании Выселковский район

3.1.1. Прием граждан в администрации муниципального образования Выселковский район осуществляется по адресу: станица Выселки, улица Ленина, 37 ежедневно, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в администрации муниципального образования Выселковский район, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Выселковский район.

3.1.2 Прием граждан в администрации муниципального образования Выселковский район ведет специалист отдела МЦУ.

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

3.1.4. Рабочее место специалиста, осуществляющего прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Специалист отдела, осуществляющий прием граждан в администрации муниципального образования Выселковский район, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя и заместителей.

3.1.6. В холе администрации муниципального образования

Выселковский район, оформлен 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 администрации муниципального образования Выселковский район гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема гражданина и в журнал.

В учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;
 регистрационный номер;
 фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именной папке) 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. Специалист отдела МЦУ, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Выселковский район, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.1.11. Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации, специалистом отдела МЦУ в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Выселковский район, 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.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в приемную администрации муниципального образования Выселковский район с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции структурных подразделений администрации муниципального образования Выселковский район, ему предоставляется информация об участнике(ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который(ые) может(ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 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 юридической помощи.

3.1.13. В случае поступления в администрацию муниципального образования Выселковский район уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается специалист отдела по взаимодействию с органами местного самоуправления администрации муниципального образования Выселковский район для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.14. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя или заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком.

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

3.1.16. Глава муниципального образования Выселковский район, первый заместитель и заместители, руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Выселковский район, осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются специалистом отдела МЦУ администрации муниципального образования Выселковский район.

3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем и заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Подготовка личных приемов граждан главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

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

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

3.2.3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе администрации муниципального образования Выселковский район, находится в компетенции сельских поселений муниципального образования Выселковский район, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к главе сельского поселения муниципального образования Выселковский район, может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем, заместителями, заместителями, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса. Главой администрации муниципального образования Выселковский район может быть дана рекомендация главе сельского поселения муниципального образования Выселковский район о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.2.5. Личный прием граждан главой муниципального образования Выселковский район осуществляется, как правило, по обращениям, которые были рассмотрены первым заместителем и заместителями.

3.2.6. Личный прием главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от

25 декабря 2017 г. № 1043 «О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну».

3.2.7. Личный прием граждан осуществляется главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем или заместителями с участием руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Выселковский район и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.8. Специалисты отдела МЦУ организуют приемы главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видеоконференц-связи).

3.2.9. Карточки личного приема главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем или заместителями оформляются специалистом отдела МЦУ в день проведения приема (приложение 6).

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

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

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

3.2.13. Поручения и (или) рекомендации главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.14. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале специалистом отдела МЦУ, в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.15. 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.

3.2.16. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для начальников отделов и служб администрации муниципального образования Выселковский район, а также рекомендации для глав сельских поселений, на следующий день после регистрации направляются специалистами отдела МЦУ на официальные электронные адреса соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Выселковский район и сельских поселений входящих в состав Выселковского района и их должностным лицам.

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

3.2.17. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Порядком.

3.2.18. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем или заместителями 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 и формы контроля за, рассмотрением обращений граждан

4.1. В администрации муниципального образования Выселковский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы администрации муниципального образования Выселковский район, первого заместителя и заместителей, осуществляется отделом МЦУ.

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

4.3. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем и заместителями, обращение ставится на «особый контроль».

4.4. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой администрации муниципального образования Выселковский район, первым заместителем и заместителями, начальником отдела МЦУ по предложению специалиста отдела МЦУ.

4.5. 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 структурных подразделений администрации муниципального образования Выселковский район, сельских поселений администрации муниципального образования Выселковский район, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.6. 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, ставятся на «особый контроль».

4.6.1. Парламентские запросы и запросы Сенаторов Российской Федерации рассматриваются в соответствии с Федеральным Законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации».

4.7. 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. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

4.8. 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.

4.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль в отделе МЦУ, подлежат представлению структурными подразделениями администрации муниципального образования Выселковский район в отдел МЦУ не позднее 5 дней со дня исполнения.

4.10. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы администрации муниципального образования Выселковский район либо первого заместителя или заместителей в течение 10 дней со дня поступления ответа в отдел МЦУ. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.11. 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 Порядком.

4.12. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Выселковский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Порядка.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела МЦУ осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Выселковский район; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Выселковский район, об адресе официального сайта администрации муниципального образования Выселковский район в сети «Интернет», 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 муниципального образования Выселковский район:

почтовый адрес: 353100, станица Выселки, улица Ленина, 37.

Прием граждан в администрации муниципального образования Выселковский район (станица Выселки, улица Ленина, 37) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон администрации муниципального образования Выселковский район, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Выселковский район: +7 (861 57) 73-7-80.

Приемная главы муниципального образования Выселковский район: +7 (861 57) 73-2-46.

Телефон начальника отдела МЦУ: +7 (861 57) 73-5-17.

Официальный сайт администрации муниципального образования Выселковский район в сети «Интернет»: (<http://viselki.net/>).

5.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования Выселковский район осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в администрацию муниципального

образования Выселковский район;

размещении информационных материалов в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования Выселковский район.

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

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист отдела МЦУ подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок специалист отдела МЦУ называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в администрации муниципального образования Выселковский район размещаются следующие материалы: текст Порядка; 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 администрации муниципального образования Выселковский район; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Выселковский район 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 муниципального образования Выселковский район, получение объективной информации о деятельности сельских поселений, а также разработка по результатам проведенной информационно - аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления Выселковского района, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Отделом МЦУ ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют 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 года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

6.3. При подготовке указанных сведений администрация муниципального образования Выселковский район, 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;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) администрации муниципального образования Выселковский район, администраций сельских поселений муниципального образования Выселковский район, структурных подразделений администрации муниципального образования Выселковский район и их должностных лиц при рассмотрении 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. Отдел МЦУ администрации муниципального образования Выселковский район на платформе Единого портала:

7.4.1. Регистрирует и обновляет данные пользователей, обеспечивая их актуальность в верхнеуровневом кабинете администрации муниципального образования Выселковский район с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

7.4.2. Обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей, в том числе по вопросам функционала личных кабинетов организаций на платформе Единого портала.

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

7.4.4. Проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации муниципального образования Выселковский район.

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

7.4.6. Обеспечивает верхнеуровневую координацию обращений и сообщений на платформе Единого портала.

7.4.7. Организует распределение обращений и сообщений компетенции администрации муниципального образования Выселковский район между исполнителями в структурных подразделениях.

7.5. Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Выселковский район несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в верхнеуровневом кабинете администрации муниципального образования Выселковский район и назначают лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений на платформе Единого портала.

7.6. Получение и обработка обращений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала администрации муниципального образования Выселковский район, осуществляется отдел МЦУ администрации муниципального образования Выселковский район.

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 Порядком, о чем уведомляется заявитель.

7.8. Получение и обработку сообщений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала администрации муниципального

образования Выселковский район, осуществляет отдел МЦУ администрации муниципального образования Выселковский район

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

7.11. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому portalу, работниками отдела МЦУ администрации муниципального образования Выселковский район в соответствующем журнале регистрирует и оформляет карточку 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.

7.12. 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.

Заместитель главы
муниципального образования
Выселковский район



Н.П. Леонтьева

Приложение 1
к Порядку рассмотрения
обращений и сообщений граждан
в администрации муниципального
образования Выселковский район

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «» _____ 20 г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального
образования Выселковский 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 обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Приложение 2
к Порядку рассмотрения
обращений и сообщений граждан
в администрации муниципального
образования Выселковский район

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью
от « » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию муниципального
образования Выселковский 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

Приложение 3
к Порядку рассмотрения
обращений и сообщений граждан
в администрации муниципального
образования Выселковский район

АКТ № _____
о наличии приложения к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от « » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию муниципального
образования Выселковский район поступило обращение гражданина
проживающего по адресу: _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

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

Приложение 4
к Порядку рассмотрения
обращений и сообщений граждан
в администрации муниципального
образования Выселковский район

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «__» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального
образования Выселковский район 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 _____

оставлены на хранении 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

Приложение 5
к Порядку рассмотрения
обращений и сообщений граждан
в администрации муниципального
образования Выселковский район

Главе муниципального
образования Выселковский
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) _____

Приложение 6
к Порядку рассмотрения
обращений и сообщений граждан
в администрации муниципального
образования Выселковский район

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 _____