



АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОБЕЙСУГСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ВЫСЕЛКОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.09.2025.

№ 35

станция Новобейсугская

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09 февраля 2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023г. № 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 граждан в администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района (далее –Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Специалистам, служащим администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района обеспечить соблюдение Порядка.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района от 19 декабря 2023 года №92 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района».

4. Общему отделу администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района (Алексеев В.В.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления.

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

Глава Новобейсугского
сельского поселения
Выселковского района

В.В. Василенко

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района
от 18.09.2025г., № 35

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в администрации Новобейсугского сельского поселения
Выселковского района**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района (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), поступившими в адрес администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района (при ее наличии) либо официального сайта администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.1.1. Настоящий Порядок регулирует работу с сообщениями граждан, поступившими в адрес администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в форме электронного документа с использованием Единого портала.

1.2. Понятия и термины, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее -

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

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: 353145, Краснодарский край, Выселковский район, станица Новобейсугская, ул. Демьяненко, д. 2;
- передано лично в общий отдел администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района непосредственно гражданином, его представителем;
- принято в ходе личного приема главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района;
- в форме электронного документа с использованием Единого портала;
- в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края (<https://krasnodar.ru>) и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://admin.viselki.ru>), который является официальным сайтом главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района и администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского 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 Новобейсугского сельского поселения, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Новобейсугского сельского поселения из органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию Новобейсугского сельского поселения, передаются под роспись специалисту администрации, отвечающего за работу по обращениям граждан в день поступления.

2.1.3. Работник общего отдела администрации, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю. Руководитель - участковому уполномоченному полиции Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел.

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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района (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 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 о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в общем отделе. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате

оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников администрации в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «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 регистрируются специалистом в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения в журнале поступающих документов и хранятся в деле «Поступающие документы».

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

2.1.8. Письменные обращения на имя главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, доставленные в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района. На копии обращения проставляется регистрационный штамп о поступлении обращения в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района с указанием номера регистрации и даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона специалиста, ведущего прием.

2.1.9. Прием обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из администрации муниципального образования Выселковский район передается в общий отдел специалисту, ответственному за работу с письменными обращениями граждан.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, на имя главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, а также обращения граждан, поступающие из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции регистрируются специалистом общего отдела администрации, отвечающего за работу по обращениям граждан в администрации Новобейсугского сельского поселения в журнале по прилагаемой форме (приложение 5).

2.2.2. Все поступающие в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, руководителя отдела администрации, предоставляющего муниципальную услугу, подлежащих регистрации в общем отделе не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Специалист администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, отвечающего за работу по обращениям граждан и в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений в электронной форме в день их поступления.

Момент поступления обращений в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, 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 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «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 журнал регистрации письменных обращений граждан, поставленных на контроль, вносятся:

регистрационный номер

дата регистрации

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»;

телефон (при наличии)

источник поступления; e-mail (при наличии)

вид обращения (заявление, предложение, жалоба)
вопрос обращения
аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть
фамилия и проект революции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;
исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма)
наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.7. При регистрации коллективных обращений вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ООО «Мираж», «жители улицы Ленина», «жильцы дома № 20»).

Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в электронную учетную карточку вносятся 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 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 И.И.. (в интересах Петровой А.А., Петровой В.В.)).

Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в журнал регистрации письменных обращений вносятся обе фамилии: первая — указанная в обращении, вторая — указанная на конверте.

2.2.9. Если заявитель не указал своей фамилии, то вносится запись «без фамилии».

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в СЭД по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

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

2.3.2. 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.

2.3.3. Глава Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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 руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.6. В случае если администрацией Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение

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

- о предоставлении обращения для резолюции главе Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Новобейсугского сельского поселения Выселковского района определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в

администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района информации о результатах его рассмотрения;

- о направлении обращения на исполнение ответственного специалисту администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, по компетенции иную организацию, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района;

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 администрации сельского поселения, направляется за подписью главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее отделов или должностных лиц, регистрируются в общем отделе и направляются в отдел, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

2.4.6. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или 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 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, поступившее в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации

направляется 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.

2.4.9. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.10. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой или исполняющим обязанности главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи.

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

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, главе сельского поселения, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, направляются в структурные подразделения администрации Выселковского района Краснодарского края, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие), руководителей структурных подразделений администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района направляются для рассмотрения главе Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.4.14. Жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района,

отвечающего за работу по обращениям граждан, направляются для рассмотрения главе Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.4.15. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, назначение на которые осуществляет глава Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, направляются для рассмотрения главе Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.4.16. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района из администрации муниципального образования Выселковский район, были ошибочно направлены в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, в компетенцию которой не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то администрация в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.17. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся на 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 обращению указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.18. Копии обращений с подписанными поручениями по их рассмотрению направляются на исполнение в администрацию сельского поселения под роспись.

2.4.19. Уведомления авторам обращений в конвертах отправляются по почтовому адресу, указанному в обращении специалистами администрации сельского поселения реестром. Копии реестров хранятся в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.4.20. Уведомления авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края (<https://krasnodar.ru>) или на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения

Выселковского района (<http://admin.viselki.ru>), направляются на адрес, указанный в обращении.

Реестры отправленных уведомлений хранятся в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.4.21. Специалистами администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, непосредственными исполнителями, подготавливающими ответы заявителям, обеспечивается отправка электронных ответов на обращения.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.5.1. В администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой. Поручение главы 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 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 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 поднимаяемым 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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района рассматриваются по существу поднимаяемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой администрации, 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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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, глава Новобейсугского сельского поселения Выселковского района либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 6) 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 за подписью главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.5.11. При поступлении в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками управления сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники администрации информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.5.14. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Ответы на письменные обращения граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию 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 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 направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием электронного адреса или по почте 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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, готовится специалистами администрации, непосредственными исполнителями и подписывается главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.6.12. Информация на запросы администрации муниципального образования Выселковский район, подготовленная специалистами администрации, подписывается главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района и направляется с сопроводительным письмом.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в подведомственных учреждениях Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, подписываются главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

В случае если ответы готовятся от имени главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает глава Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района передаются для отправки в общий отдел администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района специалисту, отвечающему за работу по обращениям граждан.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, 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.

2.6.16. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в администрации муниципального образования Выселковский район, не позднее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются специалисту, отвечающему за работу по обращениям граждан, в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

2.6.17. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения глава Новобейсугского сельского поселения Выселковского района списывает материалы «в дело». В противном случае глава Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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).

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

2.6.19. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти специалистом администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, 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.

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

2.6.20. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан осуществляется в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

3.1.1. Прием граждан в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района осуществляется по адресу: 353145, Краснодарский край, Выселковский район, станица Новобейсугская, ул. Демьяненко, д. 2 ежедневно, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района ведет начальник общего отдела.

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 начальника общего отдела, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

Начальник общего отдела, осуществляющий прием граждан, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, 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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

3.1.6. В помещении администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района оборудуется система видеонаблюдения.

3.1.7. В помещении администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района размещается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.9. При приеме в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Все устные обращения, в ходе личного приема, вносятся в журнал регистрации приема граждан по личным вопросам.

3.1.11. Специалист администрации, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона №59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции администрации, работником администрации в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону.

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 общий отдел администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Выселковского района, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.13. В случае поступления в администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района уведомления о проведении публичного мероприятия уведомление переадресовывается в муниципальное образование Выселковский район для анализа и взаимодействия с общественно-политическими объединениями и для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.14. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в помещении администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнаружение и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, а также работника администрации, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.16. Глава Новобейсугского сельского поселения осуществляет личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются непосредственно специалистами администрации.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, список граждан на личный прием к главе Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, а также участники приема устанавливаются по согласованию главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

3.2.3. Начальник общего отдела, отвечающий за работу по обращениям граждан с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района осуществляется по результатам рассмотрения устного 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.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, находится в компетенции администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к специалистам администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района может быть дано поручение о проведении

личного приема гражданина специалистом администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, находится в компетенции муниципального образования Выселковский район, главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района может быть дана рекомендация обратиться в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.2.8. Личный прием главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района проводится при предъявлении в обязательном порядке гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района с участием руководителей структурных подразделений администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 года № 1043 «О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах 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 Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну».

3.2.11. Работники общего отдела организуют приемы главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.12. Карточки личного приема главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района оформляются работниками общего отдела в день проведения приема (приложение 7, 8).

3.2.13. По окончании личного приема глава Новобейсугского сельского поселения Выселковского района доводит до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.16. Поручения и (или) рекомендации главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.17. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале работниками в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.18. 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.

3.2.19. Копии зарегистрированных карточек личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района на следующий день после регистрации направляются работниками на официальные электронные адреса соответствующих структурных подразделений администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района и их должностным лицам.

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

3.2.20. 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.

3.2.21. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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 на горячую линию администрации

4.1. Работа с сообщениями, поступающими на горячую линию администрации (далее - горячая линия) не относящимся к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона №59-ФЗ, осуществляются в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Горячая линия представляет собой свою телекоммуникационную линию администрации, обеспечивающую возможность устного обращения

гражданина по телефонному номеру администрации +7 (86157) 46-4-07.

4.3. Прием сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района и служебным распорядком.

4.4. Прием устных сообщений осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с устными обращениями граждан и регистрируются в журнале по прилагаемой форме (приложение 9).

4.5. Прием устных сообщений осуществляется в форме диалога специалиста общего отдела, отвечающего за работу по обращениям граждан с заявителем.

4.6. Информация о персональных данных авторов устных сообщений, поступивших на горячую линию хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

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

4.8. Специалист общего отдела, отвечающий за работу по обращениям граждан, осуществляющий прием звонков:

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

4.8.2. Предоставляют адреса и телефоны структурных подведомственных организаций администрации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.8.3. Разъясняет порядок организации личного приема главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

4.9. В случае если решение поставленных в устном сообщении вопросов относится к администрации, копии сообщений с поручениями направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием электронной почты администрации или путем передачи в администрацию.

4.10. На устные сообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками общественной приемной самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого устного сообщения закрывается с отметкой «разъяснено».

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

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

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

4.14. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении устных сообщений граждан осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с устными обращениями граждан.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, осуществляется общим отделом.

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 обращения на контроль или «особый контроль» принимается главой Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

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 отделов администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, 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, администрации муниципального образования Выселковский район, ставятся на «особый контроль».

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

5.7. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

5.8. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению специалисту общего отдела, отвечающему за работу по обращениям граждан в администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в течение 5 дней со дня исполнения.

5.9. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в течение 10 дней со дня поступления ответа в общий отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.10. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы Новобейсугского сельского поселения Выселковского, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего отдела, специалиста, которым поручено рассмотрение обращения.

5.11. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в администрации, осуществляется их руководителем. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции,

которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 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). Должностные лица администрации осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района; об адресе официального сайта администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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.

6.2. Местонахождение администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района: почтовый адрес: 353146, Краснодарский край, Выселковский район, станица Новобейсугская, ул.Демьяненко, д. 2

Прием граждан в общем отделе администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района (353146, Краснодарский край, Выселковский район, станица Новобейсугская, ул.Демьяненко, д. 2) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00.

Телефон администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района: +7 (86157) 46-4-07

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 7 (86157) 46-4-07.

Адрес электронной почты администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района: novadmin08@mail.ru.

Официальный сайт администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в сети «Интернет» : admnb.viselki.ru.

6.3. Информирование граждан в администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района осуществляется при:

- непосредственном обращении гражданина лично по телефону;
- письменно почтой;
- электронной почтой в администрации;

- размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

На входе в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник администрации 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 работник администрации называет наименование администрации, отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района;

- графики приема граждан должностными лицами администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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 Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, получение объективной информации, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Общий отдел администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах 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 отдел по работе с обращениями граждан муниципального образования Выселковский район и размещают на официальном сайте администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района в сети «Интернет».

7.3. При подготовке указанных сведений общий отдел администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района 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 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) органов местного самоуправления Новобейсугского сельского поселения Выселковского района и должностных лиц местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

8. Особенности работы с обращениями и сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи Единого портала

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

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

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

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к ПОС, работниками отдела приема граждан управления в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дату регистрации; регистрационный номер;
- фамилию, имя, отчество заявителя при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон заявителя при наличии;

e-mail заявителя при наличии;
признак сообщения;
код тематики;
количество листов с приложениями (при наличии);
наименование органа или организации, или фамилию, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

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.

8.3. Получение и обработка обращений, поступивших в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, осуществляется общим отделом.

8.4. Получение и обработку сообщений, поступивших в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района осуществляет общий отдел.

8.5. При работе с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, применяются следующие термины:

верхнеуровневая координация - организация процесса обработки обращений и сообщений, в том числе распределение обращений между исполнителями в верхнеуровневом личном кабинете;

верхнеуровневый личный кабинет - это личный кабинет администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, который в структуре личных кабинетов органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, организаций не подчиняется никакому другому личному кабинету;

личные кабинеты органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и иных организаций - подведомственные кабинеты по отношению к верхнеуровневому личному кабинету;

структура личных кабинетов системы органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и иных организаций - система, включающая в себя верхнеуровневый личный кабинет и личные кабинеты, подведомственные ему;

оператор ПОС - ответственная организация, уполномоченная Минцифры России осуществлять эксплуатацию и техническое сопровождение ПОС;

координатор - работник управления, структурного подразделения администрации Краснодарского края, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

исполнитель - работник структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, органа местного самоуправления в Краснодарском крае, уполномоченный

осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

руководитель - работник структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, органа местного самоуправления в Краснодарском крае, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправление обращений и сообщений в личные кабинеты органов или организаций, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

куратор - работник управления, уполномоченный осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

администратор - работник отдела информационно-аналитического обеспечения в управлении или работник департамента информатизации и связи Краснодарского края, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета администрации Краснодарского края (в том числе данных личного кабинета администрации Краснодарского края, категорий, подведомственности), добавления новых учетных записей в личном кабинете администрации Краснодарского края, формирования варианта оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") сообщений.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

8.6. Полномочия управления в ПОС:

8.6.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказывает консультационную помощь структурным подразделениям администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС.

8.6.2. Осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений, направленных в администрации Новобейсугского сельского поселения выселковского района, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.

8.6.3. Обеспечивает верхнеуровневую координацию обращений и сообщений в ПОС.

8.6.4. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции между структурными подразделениями администрации Новобейсугского сельского поселения выселковского района.

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

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

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

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

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

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

в карточке обращения отображается признак «59-ФЗ»;

возможность указания «специальных» сроков обработки для обращений, Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;

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

обязательность подписания ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

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

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

8.11. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

8.11.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет администрации Новобейсугского сельского поселения выселковского района.

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

назначить исполнителя;

взять обращение или сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному обращению или сообщению;

отправить на согласование (утверждение) решение о перенаправлении поступившего обращения или сообщения для подготовки ответа в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

передать обращение или сообщение в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

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

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

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

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

Исполнитель для каждого поступившего обращения или сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия: взять в работу; вернуть на координацию; переназначить исполнителя.

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

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

8.11.2.2. Подготовить ответ на обращение или сообщение.

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

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

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

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

8.11.2.3. Сформировать текст ответа заявителю.

8.11.2.4. Прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости).

8.11.2.5. Добавить комментарий к ответу (в случае необходимости).

8.11.2.6. Прикрепить (в случае необходимости) к комментарию подтверждающие файлы, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю.

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

8.11.2.8. Указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения.

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

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

Возврат обращения или сообщения на этап координации осуществляется в срок, не превышающий трех календарных дней (72 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю, а сообщений с признаком ускоренной обработки (обращений со специальным сроком обработки) - в срок, не превышающий один календарный день (24 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю.

8.11.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);

направленные координатором для согласования решения об их перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

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

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

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

согласовать подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении обращения или сообщения;

отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении с указанием причины отклонения;

передать право согласования ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории в личном кабинете структурного подразделения администрации Новобейсугского сельского поселения выселковского района. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на согласование руководитель не будет иметь возможности согласовать обращение или сообщение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение и т. д.).

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в соответствующих структурных подразделениях администрации Новобейсугского сельского поселения выселковского района.

8.11.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

успешно прошедшие этап согласования;

для которых исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;

которые необходимо перенаправить в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, и для которых не был предусмотрен этап согласования.

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

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

8.11.4.1. Утвердить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении обращения или сообщения.

После утверждения подготовленный ответ автоматически направляется заявителю в его личный кабинет в ПОС и на электронную почту, указанную в личном кабинете заявителя в ПОС.

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

8.11.4.2. Отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, с обязательным указанием причины отклонения.

8.11.4.3. Передать право утверждения ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории и подкатегории в личном кабинете структурного подразделения администрации Новобейсугского сельского поселения выселковского района.

8.11.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

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

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

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

В случае обнаружения просрочки куратор уведомляет о ней пользователя ПОС, назначенного на текущий этап обработки обращения или сообщения.

Куратор может направить предупреждение на автоматизированное рабочее место или на электронную почту соответствующего пользователя с помощью функции отправки уведомлений в ПОС, а также с помощью других средств коммуникации вне ПОС.

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

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

переназначить исполнителя, то есть перенаправить обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, другому пользователю личного кабинета администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района с ролью исполнителя для подготовки ответа;

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

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

передать право согласования ответа на обращение или сообщение, находящегося на этапе согласования, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории в личном кабинете администрации Новобейсугского сельского поселения выселковского района;

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

передать право утверждения ответа на обращение или сообщение, находящегося на этапе утверждения, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории в личном кабинете Новобейсугского сельского поселения выселковского района.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

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

Работники, отвечающие за ведение делопроизводства в структурных подразделениях администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, наделяются одновременно двумя ролями в ПОС - координатора и исполнителя.

При поступлении в администрацию Новобейсугского сельского поселения Выселковского района обращения (сообщения), относящегося к полномочиям структурного подразделения администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района, общим отделом указанное

обращение (сообщение) направляется в личный кабинет работника, отвечающего за ведение делопроизводства и наделенного ролями координатора, и исполнителя в соответствующем структурном подразделении администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района.

Указанный работник обеспечивает доведение обращения (сообщения) до руководителя или уполномоченного должностного лица структурного подразделения администрации Новобейсугского сельского поселения Выселковского района и направление обращения (сообщения) в личный кабинет исполнителя в данном структурном подразделении администрации Новобейсугского сельского поселения выселковского района в соответствии с резолюцией руководителя или уполномоченного должностного лица.

Информация о назначении лица на роль координатора в течение двух рабочих дней с момента назначения предоставляется в отдел информационно-аналитического обеспечения в управлении.

Начальник общего отдела
администрации Новобейсугского
сельского поселения
Выселковского района

В.В.Алексеев

к Порядку
рассмотрения обращений граждан в
администрации Новобейсугского
сельского поселения
Выселковского района

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 Новобейсугского сельского поселения
(число, месяц, год)

Выселковского района 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)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

В.В.Алексеевко

Приложение 2

к Порядку
рассмотрения обращений граждан в
администрации Новобейсугского
сельского поселения
Выселковского района

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 Новобейсугского сельского поселения

(число, месяц, год)

Выселковского района 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)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

В.В.Алексенко

к Порядку
рассмотрения обращений граждан в
администрации Новобейсугского
сельского поселения
Выселковского района

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 Новобейсугского сельского поселения
(число, месяц, год)

Выселковского района поступило обращение от гражданина

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: _____
(подпись, дата)

_____ инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата)

_____ инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата)

_____ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

В.В.Алексенко

к Порядку
рассмотрения обращений граждан в
администрации Новобейсугского
сельского поселения
Выселковского района

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 Новобейсугского сельского поселения

(число, месяц, год)

Выселковского района поступила корреспонденция с уведомлением за №

_____ от гражданина _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

_____ Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____

(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в _____

(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования _____

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)

_____ инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата)

_____ инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата)

_____ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

В.В.Алексенко

ФОРМА
журнала регистрации письменных обращений граждан

Дата поступления письма (дата регистрации №)	№ п/п (он же номер регистрации)	Ф.И.О. заявителя и адрес	Форма обращения (письмо, телеграмма, интернет, факсимильная связь)	

Из какого органа поступило обращение	Кратк ое содер жание обращ ения	Кому поручено рассмотреть	Когда фактичес рассмотрено

Начальник общего отдела
В.В.Алексенко

Приложение 6
к Порядку
рассмотрения обращений
граждан в администрации
Новобейсугского сельского поселения
Выселковского района

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

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

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____
в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а не 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

фамилия, инициалы

Начальник общего отдела

В.В.Алексеевко

Приложение 7

к Порядку
рассмотрения обращений
граждан в администрации
Новобейсугского сельского поселения
Выселковского района

РЕГИСТРАЦИОННО – КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Корреспондент, Ф.И.О _____

Адрес, телефон _____

Предыдущие обращения от _____ № _____ от _____ № _____

Вид документа _____

Дата, индекс поступления _____

Краткое содержание: _____

Ответ. исполнитель _____

Резолюция: _____

Автор резолюции: _____

Подпись

Срок исполнения: _____

Приложение: на _____
листах

Когда фактически рассмотрено _____

(дата и индекс)

Результат рассмотрения _____

С контроля снял:

Начальник общего отдела

В.В.Алексенко

Приложение 8

к Порядку
рассмотрения обращений граждан в
администрации Новобейсугского
сельского поселения
Выселковского района

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 _____

В.В.Алексеев

ФОРМА
журнала регистрации приема граждан по телефону горячей линии

№ п/п (он же номер регист рации)	Дата и время поступления обращения (дата регистрации)	Ф.И.О. заявителя и адрес его места жительства	Вопрос обращения	Кто принял (Ф.И.О. подпи

Начальник
В.В.Алексеевко

общего

отдела