



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 15.05.2025

№ 555

город Усть-Лабинск

**О Порядке работы с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Усть-Лабинский район**

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства 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», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район (далее – Порядок) (прилагается).

2. Заместителям главы муниципального образования Усть-Лабинский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Усть-Лабинский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 28 мая 2024 г. № 565 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район».

4. Отделу по СМИ управления по правовым вопросам администрации муниципального образования Усть-Лабинский район (Титова А.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.adminustlabinsk.ru.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Усть-Лабинский район Титаренко А.Г.

6. Постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Усть-Лабинский район



С.А. Гайнюченко

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Усть-Лабинский район

от 15.05.2025 № 555

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Усть-Лабинский район

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район (далее – Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации муниципального образования Усть-Лабинский район либо официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, главы муниципального образования Усть-Лабинский район и заместителей главы муниципального образования Усть-Лабинский район.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район обращений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) администрации муниципального образования Усть-Лабинский район и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг и переданных государственных услуг.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление

обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании). Должностные лица администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Усть-Лабинский район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной 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 электронных средствах массовой информации.

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

2.2. Местонахождение администрации муниципального образования Усть-Лабинский район:

Почтовый адрес: 352330, г. Усть-Лабинск, ул. Ленина, 38.

Режим работы: понедельник - четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Усть-Лабинский район для приема устных сообщений: 8(86135)5-23-03.

Телефон/факс для приема обращений в письменной форме от граждан: 8(86135)5-19-02.

Справочный телефон сектора по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Усть-Лабинский район (общественной приемной) (далее – сектор по работе с обращениями): 8(86135)5-23-03.

Телефон начальника общего отдела администрации муниципального образования Усть-Лабинский район: 8(86135)5-30-67.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Усть-Лабинский район: e-mail: ust_labinsk@mo.krasnodar.ru.

Официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечивающий идентификацию граждан и (или) аутентификацию граждан: <https://www.adminustlabinsk.ru/>, который является официальным сайтом администрации муниципального образования Усть-Лабинский район и главы муниципального образования Усть-Лабинский район.

2.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой в сектор по работе с обращениями и структурные подразделения администрации муниципального образования Усть-Лабинский район;

размещении информационных материалов на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о режиме работы администрации муниципального образования Усть-Лабинский район размещается также в холле на двери кабинета 1.05 (сектор по работе с обращениями), а также в самом кабинете на Информационном стенде.

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

2.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо 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 должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.5. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде в секторе по работе с обращениями размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Усть-Лабинский район; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

3. Общие требования к оформлению обращений

3.1. Обращение в письменной форме составляется заявителем в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, в форме электронного документа - путем заполнения гражданином специальной формы «Интернет-приемная», размещенной на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.adminustlabinsk.ru>), обеспечивающей идентификацию (или аутентификацию) граждан для отправки обращений (далее «Интернет-Приемная»), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

3.3. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район или должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа через «Интернет-приемную», или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район до даты направления ответа заявителю.

4.2. Парламентские запросы, обращения Сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края и представительных органов местного самоуправления, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, либо уполномоченное на то лицо (давший поручение по рассмотрению обращения), вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, либо уполномоченному на то лицу (давшему поручение по рассмотрению обращения), представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

4.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе муниципального образования Усть-Лабинский район обращению, являющееся, копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

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

4.6. По поступившему в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица срок предоставления информации администрацией муниципального образования Усть-Лабинский район не должен превышать 15 дней.

4.7. Лица (исполнители), виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

4.8. Специалисты сектора по работе с обращениями в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений.

5. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме, в форме электронного документа через «Интернет-приемную», с использованием Единого портала

5.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район обращения в письменной форме, форме электронного документа с официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал),

5.2. Для приема обращений в электронной форме, направляемых через официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.adminustlabinsk.ru>, обращение заполняется в специальной электронной форме «Интернет-приемная», применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направление гражданином обращения возможно только с использованием государственной информационной системы Единый портал. Данные интернет-обращения распечатываются специалистами сектора по работе с обращениями для последующей регистрации в системе электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД). Дальнейшее работа с обращениями аналогична обращениям в письменной форме.

5.3. Обращения на имя главы муниципального образования Усть-Лабинский район, поступающие в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район по почте, после вскрытия конверта проверяется в общем отделе администрации муниципального образования Усть-Лабинский район на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - дежурному в Отдел МВД России по Усть-Лабинскому району.

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

5.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений, если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение 3),

к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

5.5. Обращения на имя главы муниципального образования Усть-Лабинский район, поступающие в общий отдел администрации муниципального образования Усть-Лабинский район по почте, передаются специалистам сектора по работе с обращениями в день поступления.

5.6. К тексту обращения подкладывается конверт, который хранится в секторе по работе с обращениями вместе с обращением в течение всего периода срока хранения.

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

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

5.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в общем отделе администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

5.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

5.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам электронной связи, в том числе с использованием Единого портала осуществляется аналогично обращениям в письменной форме.

5.10. Обращения в письменной форме на имя главы муниципального образования Усть-Лабинский район, доставленные в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистами сектора по работе с обращениями. На копии обращения проставляется штамп входящей корреспонденции о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона сектора по работе с обращениями.

5.11. Обращения граждан, поступившие из федеральных и исполнительных органов власти, администрации Краснодарского края по системе межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО), автоматически экспортируются в СЭД.

5.12. Специалисты сектора по работе с обращениями производят своевременную выемку корреспонденции, адресованной Губернатору Краснодарского края из почтового ящика «Почта Губернатора», расположенного на территории муниципального образования Усть-Лабинский район, при этом сканированный образ обращений направляют на адрес электронной почты ugog@krsnodar.ru с досылкой простой корреспонденцией Почтой России сопроводительным письмом и актом вложения.

6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие на имя главы муниципального образования Усть-Лабинский район обращения граждан регистрируются в СЭД в секторе по работе с обращениями в течение 3 дней с даты их поступления за исключением поступления жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную или переданную государственную услугу, подлежащих регистрации в общем отделе администрации муниципального образования Усть-Лабинский район не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления. Техническое обеспечение работы в СЭД осуществляется отделом информатизации администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

6.2. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Усть-Лабинский район при отсутствии программы для регистрации входящей и исходящей корреспонденции ведется журнал учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан, который в обязательном порядке должен предусматривать следующие графы:

№ п/п он же номер регистра ции	Дата поступл ения письма/ дата регистра ции	ФИО заявителя и адрес его места жители ства	Из какого органа поступило письмо, №, дата	Вопрос обращени я	Кому поручено рассмот рение	Срок рассмот рения	Когда фактиче ски рассмот рено	Результат рассмотрения		
								поддержано, в том числе меры приняты	разъяснено	не поддержано
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

6.3. Страницы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью.

6.4. Информация о персональных данных авторов обращений в письменной форме и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносится номер (штрих код или штамп входящей корреспонденции) с указанием органа, даты поступления и регистрационного номера.

6.6. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

6.7. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя

следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса», «Электронный адрес»;

телефон (при наличии)

способ рассмотрения (с выездом на место, комиссионно и т.д.);

форма обращения (коллективное, анонимное);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается тип документа, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Краснодарского края, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

проект резолюции главы муниципального образования Усть-Лабинский район, для ответственного исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

фамилия заместителя главы, руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Усть-Лабинский район или фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения, которому направляется обращение на рассмотрение (в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «!»);

указывается дата резолюции и контрольные сроки исполнения обращения.

6.8. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В учетной карточке проставляется отметка «коллективное».

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

6.10. Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая - указанная в обращении, вторая - указанная на конверте. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте.

6.11. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1).

6.12. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается

фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

6.14. Зарегистрированные оригиналы обращений с регистрационным штампом (номером штрих кода) администрации муниципального образования Усть-Лабинский район заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

6.15. Обращения граждан, поступающие на имя заместителей главы муниципального образования Усть-Лабинский район в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район, регистрируются в курируемых ими структурных подразделениях и рассматриваются в соответствии с Порядком.

7. Направление обращений на рассмотрение

Основание для начала процедуры – регистрация обращения в СЭД.

7.1. Специалисты сектора по работе с обращениями в день регистрации обращения предоставляют проект резолюции главе муниципального образования Усть-Лабинский район для принятия решения о ходе рассмотрения в СЭД, или на бумажном носителе.

Глава муниципального образования Усть-Лабинский район в СЭД определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения; при необходимости принимается решение о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему лицу, в иные органы, осуществляющие публично значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов; также могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

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

7.3. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации (за исключением обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции) направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации

обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой муниципального образования Усть-Лабинский район или одним из его заместителей.

7.4. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Усть-Лабинский район, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования Усть-Лабинский район, направляются заместителю главы муниципального образования Усть-Лабинский район, курирующему вопросы профилактики коррупционных и иных правонарушений в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

7.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и Губернатору Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомление о переадресации обращений подписывается главой муниципального образования Усть-Лабинский район или одним из его заместителей.

7.6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.8. В случае если текст обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.9. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган

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

7.10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.12. Обращение с подписанным поручением (резолюцией главы муниципального образования Усть-Лабинский район) по его рассмотрению передается в сектор по работе с обращениями, сканируется в СЭД для исполнителей, либо поручение подписывается электронной подписью главы муниципального образования Усть-Лабинский район.

7.13. В случае если обращение направлено исполнителю в структурное подразделение не по компетенции, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в сектор по работе с обращениями с мотивированной служебной запиской за подписью начальника или заместителя главы муниципального образования Усть-Лабинский район на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается структурное подразделение или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя сектор по работе с обращениями.

8. Рассмотрение обращений

8.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

Основание для начала рассмотрения обращения – получение поручения по рассмотрению обращения исполнителем.

8.2. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Усть-Лабинский район непосредственные исполнители определяются руководителями в СЭД «Дело»: письма и обращения граждан».

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

8.3. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «!» в СЭД, а в резолюции пометки «свод» - им обобщаются

материалы, готовится и направляется ответ заявителю (согласно резолюции). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители в части своей компетенции. При отсутствии в резолюции пометки «свод» (за исключением ответов на контрольные поручения администрации Краснодарского края) ответ заявителю может быть направлен каждым исполнителем в части компетенции.

8.4. При рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем (-ями) в том числе комиссионные для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеофиксации).

8.5. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

8.6. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Усть-Лабинский район либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором вопросов. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

8.7. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

8.8. Письма 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 Порядком.

8.9. В случае если в обращении в письменной форме 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 муниципального образования Усть-Лабинский район, на основании служебной

записки исполнителя (приложение 4) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган (администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район), или одному и тому же должностному лицу. Уведомление о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы муниципального образования Усть-Лабинский район либо одним из заместителей главы муниципального образования Усть-Лабинский район.

При поступлении в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, исполнитель, рассматривающий обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

8.10. В случае поступления в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район или должностному лицу обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение в течение 7 дней со дня регистрации обращения 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.

9. Ответы на обращения

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

9.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю. Отправка ответов на бумажных носителях осуществляется сектором по работе с обращениями.

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

9.3. В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию (из администрации Краснодарского края и др.), регистрационный номер дату регистрации.

9.4. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

9.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Усть-Лабинский район, или его заместителями, а также по предложению начальника общего отдела либо по предложению специалистов сектора по работе с обращениями.

9.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

9.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

9.8. Оригиналы документов приложений возвращаются автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи специалистами сектора по работе с обращениями.

9.9. Ответы заявителям на обращения граждан, направленные в адрес главы муниципального образования Усть-Лабинский район подписываются главой муниципального образования Усть-Лабинский район или одним из его заместителей. При подписании ответа заявителю главой муниципального образования Усть-Лабинский район обращение списывается «в дело». В случае, если ответ на обращение подписан одним из заместителей главы, то обращение направляется на резолюцию главе муниципального образования Усть-Лабинский район для списания его «в дело».

9.10. При подготовке справочной информации на запрос обращения из администрации Краснодарского края, других исполнительных органов Краснодарского края, ответ подписывается одним из заместителей главы, по вопросам, относящимся к его компетенции или главой муниципального образования Усть-Лабинский район.

9.11. Ответы на обращения из федеральных органов государственной власти, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Усть-Лабинский район.

Запрещается перенаправлять обращение на рассмотрение в поселения Усть-Лабинского района.

9.12. Ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема, подписываются тем руководителем, которым был осуществлен прием граждан.

9.13. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению Губернатора Краснодарского края, подписываются главой муниципального образования Усть-Лабинский район, таким образом списываются «в дело».

9.14. Ответ на коллективное обращение в письменной форме дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «Ивановой В.И.- для информирования всех заинтересованных лиц».

В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

9.15. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

9.16. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

9.17. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ гражданину на обращение не дается. Исполнителем готовится докладная записка на имя главы муниципального образования Усть-Лабинский район, в которой сообщается о проведенной работе по сути обращения и снятии поручения с контроля.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в установленный законом срок.

9.18. Администрация муниципального образования Усть-Лабинский район, ее должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать обращения, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

9.20. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.21. Ответ на обращение, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район в форме

электронного документа через «Интернет-приемную», либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале с которого поступило (указанно в обращении), либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС).

9.22. Уведомления, ответы авторам на обращения в письменной форме направляются по почтовому адресу, указанному в обращении, в конвертах простой почтовой корреспонденцией Почтой России специалистами сектора по работе с обращениями.

9.23. Кроме того, на поступившее обращение в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район, содержащее предложение, заявление или жалобу, 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.24. Информация на запрос по обращению, поступившему с сопроводительными документами органов исполнительной власти Краснодарского края, направляется в соответствующие органы простой почтовой корреспонденцией Почтой России, в электронном виде по электронной почте, а также с использованием СЭД сектором по работе с обращениями.

9.25. При оценке результатов рассмотрения обращений, а также документов и материалов по запросам органов исполнительной власти Краснодарского края осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и представления информации по запросам;

проверка 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;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

в случае принятия решения, «разъяснено» - анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

9.26. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

10. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала (ПОС)

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

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

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

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

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

10.5. Отдел информатизации администрации муниципального образования Усть-Лабинский район на платформе Единого портала:

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

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

10.6. Сектор по работе с обращениями на платформе Единого портала:

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

10.6.2. Проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

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

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

10.6.5. Организует распределение обращений и сообщений компетенции администрации муниципального образования Усть-Лабинский район между исполнителями в структурных подразделениях.

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

10.8. Получение и обработка сообщений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, осуществляется сектором по работе с обращениями.

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

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

10.10. Работа с сообщениями в Едином портале, не относящимися к

обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

10.11. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 г. № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края» составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения. Администрация муниципального образования Усть-Лабинский район самостоятельно определяют категории сообщений для использования механизмов ускоренного решения, закрепляя их распоряжением администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

10.12. Срок подготовки ответа на обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ составляет не более 30 календарных дней.

10.13. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения и сообщения, не подключены к Единому portalу, работниками сектора по работе с обращениями в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

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

10.14. Обращение, 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.

11. Организация и прием граждан в общественной приемной

11.1. Организация и прием граждан в общественной приемной осуществляется специалистами сектора по работе с обращениями.

Основание для начала процедуры – обращение гражданина по адресу: 352330, г. Усть-Лабинск, ул. Ленина, 38, каб. 1.05 в общественную приемную к специалистам сектора по работе с обращениями лично.

11.2. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной осуществляется: в понедельник, вторник, среду, четверг с 9-00 до 18-00, с перерывом с 13-00 до 13-48; пятницу с 9-00 до 17-00, с перерывом с 13-00 до 13-48; кроме выходных и праздничных дней.

11.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

11.4. Рабочие места специалистов сектора по работе с обращениями, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

11.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

11.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

11.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием в общественной приемной, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

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

11.9. При приеме граждан в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса заносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема, для регистрации в СЭД.

11.10. Ведущий прием специалист сектора по работе с обращениями в общественной приемной в день обращения дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции сектора по работе с обращениями, в том числе о порядке организации личного приема в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, а также дает необходимые разъяснения по составлению обращения в письменной форме в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, специалист сектора по работе с обращениями в день обращения организует прием заявителя уполномоченным лицом соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования

Усть-Лабинский район в общественной приемной лично, либо по телефону.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если посетитель общественной приемной настаивает на приеме (не в приемный день) главой муниципального образования Усть-Лабинский район или заместителями главы муниципального образования Усть-Лабинский район, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса, которое регистрируется в СЭД, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком.

11.11. С согласия заявителя организуется его прием посредством интернет-ресурса ССТУ.РФ с исполнительными органами Краснодарского края (по согласованию или согласно предоставленным администрацией Краснодарского края утвержденных графиков), в компетенцию которых входит решение вопроса.

11.12. Если гражданин обратился в сектор по работе с обращениями с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему представляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

11.13. Для оперативного решения вопроса в ходе приема специалистами сектора по работе с обращениями заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение 5), которая регистрируется в соответствии с настоящим Порядком, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой муниципального образования Усть-Лабинский район или заместителем главы муниципального образования Усть-Лабинский район (курирующим работу общего отдела) и направляется исполнителю.

12. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Усть-Лабинский район и его заместителями

12.1. Личный прием граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район осуществляется главой муниципального образования Усть-Лабинский район, его заместителями по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

12.2. График личных приемов граждан должностными лицами администрации муниципального образования Усть-Лабинский район утверждается распоряжением администрации муниципального образования

Усть-Лабинский район и размещается в холле администрации, на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

12.3. Специалисты сектора по работе с обращениями организуют приемы главы муниципального образования Усть-Лабинский район и его заместителей с приглашением руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Усть-Лабинский район и органов местного самоуправления по вопросам, отнесенным к их ведению (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

12.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием находится в компетенции администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, администрации городского или сельского поселения Усть-Лабинского района, исполнительной власти Краснодарского края и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации

муниципального образования Усть-Лабинский район, заместителем главы (курирующим работу общего отдела), специалистами сектора по работе с обращениями может быть дано поручение (рекомендация) о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Усть-Лабинский район либо заместителем главы муниципального образования Усть-Лабинский район в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

12.5. Личный прием граждан главой муниципального образования Усть-Лабинский район осуществляется, как правило, по обращениям, которые были рассмотрены заместителями главы муниципального образования Усть-Лабинский район.

12.6. Список граждан на прием к главе муниципального образования Усть-Лабинский район передается на согласование заместителю главы (курирующему работу общего отдела), который с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов. Специалисты сектора по работе с обращениями приглашают их на прием.

12.7. Специалисты сектора по работе с обращениями на личный прием к главе муниципального образования Усть-Лабинский район оформляют карточки личного приема на каждого заявителя (приложение 5). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской

Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

12.9. Личный прием ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

12.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема. При необходимости составляется соответствующий акт, который прикладывается к карточке личного приема.

12.11. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

12.12. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль и сроках исполнения его поручения.

12.13. Карточка личного приема после приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами сектора по работе с обращениями в течение трех дней регистрируется в СЭД, направляется на исполнение.

12.14. Специалисты сектора по работе с обращениями в пределах своих полномочий участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема граждан Губернатором Краснодарского края, его первым заместителем и заместителями. Также участвуют в проведении приемов по поручению Президента Российской Федерации (в том числе в режиме видео-конференц-связи), организации работы мобильной приемной Губернатора Краснодарского края.

13. Организация выездных личных приемов граждан главой муниципального образования Усть-Лабинский район и его заместителями

13.1. Заместители главы (уполномоченные лица) администрации муниципального образования Усть-Лабинский район проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях Усть-Лабинского района в соответствии с графиком (поквартальным), утвержденным главой муниципального образования Усть-Лабинский район.

13.2. Глава муниципального образования Усть-Лабинский район проводит выездные приемы граждан в сельских поселениях Усть-Лабинского района лично либо в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан.

13.3. Организация выездных приемов главы муниципального образования Усть-Лабинский район, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на специалистов сектора по работе с обращениями.

13.4. Карточка выездного личного приема и приложения к ней (при наличии) в течение трех дней после выездного приема направляется специалистам сектора по работе с обращениями для регистрации в СЭД. Дальнейшая работа с карточками выездного личного приема ведется в соответствии с Порядком.

13.5. Обращения, поступившие при проведении главой муниципального образования Усть-Лабинский район «прямых линий», «прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с Порядком работы с аудиосообщениями.

14. Порядок работы с аудиосообщениями, поступившими по телефону «горячая линия» администрации муниципального образования Усть-Лабинский район

14.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон «горячая линия» администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

14.2. Аудиосообщения принимаются специалистами сектора по работе с обращениями и обрабатываются в СЭД.

14.3. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на телефон «горячая линия» администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

14.4. При обращении на телефон «горячая линия» администрации муниципального образования Усть-Лабинский район заявитель должен в обязательном порядке сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

14.5. Специалисты сектора по работе с обращениями граждан, осуществляющие прием звонков:

уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса органов местного самоуправления и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа в том числе с использованием Единого портала.

14.6. Специалистами сектора по работе с обращениями в СЭД в соответствующем электронном журнале оформляется регистрационная карточка

аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения (приложение 6).

14.7. Специалисты сектора по работе с обращениями граждан общего отдела, принимающие аудиосообщения, готовят проекты поручений главы муниципального образования Усть-Лабинский район о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

14.8. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений сопроводительным письмом направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

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

14.10. На аудиосообщения, поступившие на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края и направленные на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район с использованием СЭД, оформляются регистрационные карточки (приложение 6).

14.11. Срок рассмотрения аудиосообщений не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

14.12. После регистрации аудиосообщения, поступившего в сектор по работе с обращениями по телефону «горячая линия», рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

14.13. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений осуществляется специалистами сектора по работе с обращениями.

15. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

15.1. Все обращения, в том числе, стоящие на дополнительном контроле, хранятся в секторе по работе с обращениями.

15.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после подписания ответов авторами поручений по их рассмотрению.

15.3. Рассмотренное обращение в письменной форме с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

 обращение, приложения к нему (если они имеются);
 поручение по рассмотрению обращения;
 материалы проверки по обращению (если она проводилась, акты);
 копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения.

15.4. Материалы рассмотрения обращений в письменной форме, в форме электронного документа граждан хранятся в алфавитном порядке в отдельных папках; обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, формируются в отдельные папки в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в секторе по работе с обращениями.

15.5. Материалы рассмотрения обращений, поступивших в ходе личных (выездных) приемов граждан, хранятся отдельно, формируются в отдельных папках главы и его заместителей в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, хранятся в секторе по работе с обращениями граждан общего отдела.

15.6. Материалы рассмотрения аудиообращений, поступивших в сектор по работе с обращениями граждан общего отдела формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в секторе по работе с обращениями.

15.7. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

16. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

16.1. Текущий контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Усть-Лабинский район и его заместителей, осуществляется сектором по работе с обращениями.

16.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя ежедневное проведение проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушений прав заявителя, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

16.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД.

16.4. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

16.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется сектором по работе с обращениями.

16.6. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту лицу, по указанию непосредственного руководителя. В случае отсутствия таковых документы передаются непосредственно руководителю.

16.7. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы сектора по работе с обращениями.

16.8. 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 настоящего Порядка.

16.9. Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, а также должностных лиц, специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан, либо выявление нарушений в ходе текущего контроля.

16.10. Внеплановая проверка осуществляется комиссией, образованной из числа должностных лиц общего отдела, ответственных за работу с обращениями граждан, и структурного подразделения администрации, рассматривавшего обращение.

16.11. Решение о проведении внеплановой проверки принимается заместителем главы муниципального образования Усть-Лабинский район, курирующим работу с обращениями граждан, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

16.12. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Усть-Лабинский район, заместителей главы муниципального образования Усть-Лабинский район. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

16.13. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, рассматривавшим обращения.

16.14. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

16.15. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования Усть-Лабинский район осуществляется их руководителями.

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район



Н.Б. Акимова

Приложение 1
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район

А К Т № _____

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)

Усть-Лабинский район поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район



Н.Б. Акимова

Приложение 2
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район

А К Т № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)
Усть-Лабинский район поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район



Н.Б. Акимова

Приложение 3
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район

А К Т № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)

Усть-Лабинский район поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

(подпись, дата) _____ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район



Н.Б. Акимова

Приложение 4
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район

Главе муниципального образования
Усть-Лабинский район
(фамилия, инициалы)

О прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с (ФИО заявителя) _____ по вопросу _____

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

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

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

Должность, подпись, расшифровка подписи исполнителя.

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район



Н.Б. Акимова

Приложение 5
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ _____ от _____ 20 ____ г.

(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя)

Адрес, телефон _____

Дата приема: _____

Приемная администрации МО Усть-Лабинский район

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции: _____ (_____)

Срок исполнения: _____

Заявитель: в письменном ответе не нуждаюсь _____ (_____)
 число подпись

Дата	Кому направлено		Примечания

Когда фактически рассмотрено _____
_____ письменный ответ направлен на почтовый адрес простой
корреспонденцией

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____
(подпись)

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА
администрации МО Усть-Лабинский район

№ _____ от _____ 20 ____ г.

(фамилия, имя, отчество заявителя)

Адрес, телефон _____

Дата приема: _____

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции: _____ (_____)

Срок исполнения: _____

Заявитель: в письменном ответе не нуждаюсь _____ (_____
число подпись

Дата	Кому направлено		Примечания

Когда фактически рассмотрено _____
_____ письменный ответ направлен на почтовый адрес простой
корреспонденцией

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____
(подпись)

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район



Н.Б. Акимова

Приложение 6
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район

Сектор по работе с обращениями граждан общего отдела
администрации муниципального образования
Усть-Лабинский район

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА
ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» № _____

Дата приема: _____

ФИО заявителя: _____

Адрес, телефон: _____

_____ тел. _____

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции глава: _____

(ФИО)

Срок исполнения: _____

Специалист сектора: _____

(подпись)

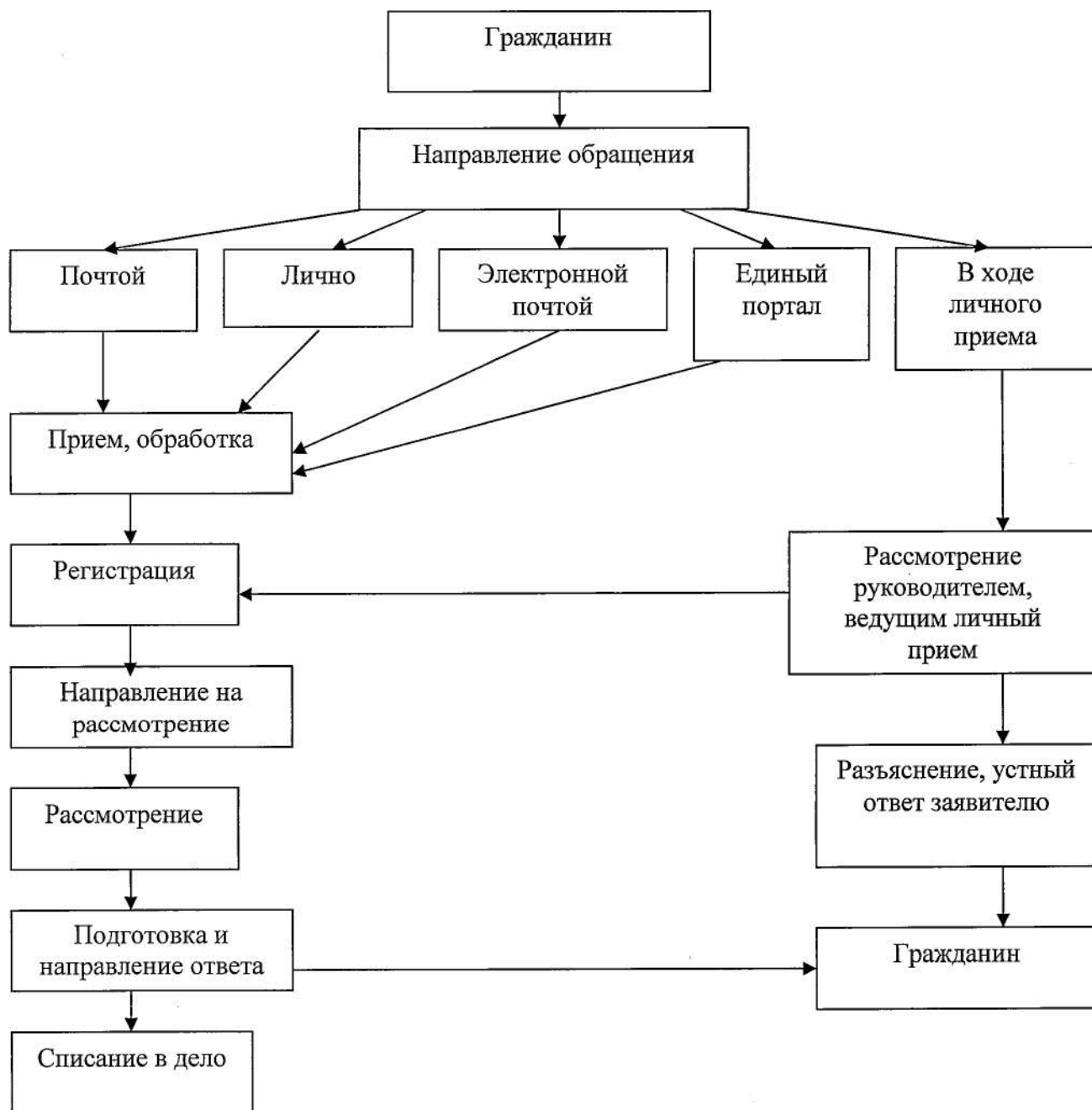
Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район



Н.Б. Акимова

Приложение 7
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Усть-Лабинский район

Н.Б. Акимова