



**АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОГЛИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
БЕЛОГЛИНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 04.04.2025

№ 59

с. Белая Глина

**О внесении изменений в постановление  
администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского  
района от 20.01.2023 г. №07 «Об утверждении Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан»**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 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, руководствуясь Уставом Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, постановляю:

1. Внести в постановление администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района от 20.01.2023 г. №07 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» следующие изменения:

приложение к постановлению изложить в новой редакции (прилагается).

2. Ведущему специалисту администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района Жигулину А.П. опубликовать настоящее постановление на сайте газеты «Белоглинские вести» (bgvesti.ru) и на официальном сайте администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района в сети «Интернет» (www.admbelog.ru).

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района В.Н. Сало.

4. Постановление вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Глава  
Белоглинского сельского поселения  
Белоглинского района

А.Г. Слюсаренко

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению  
администрации Белоглинского  
сельского поселения  
Белоглинского района  
от 04.04.2025 г. № 59

«ПРИЛОЖЕНИЕ  
УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
администрации Белоглинского  
сельского поселения  
Белоглинского района  
от 20.01.2023 г. № 07  
(в редакции постановления  
администрации Белоглинского  
сельского поселения  
Белоглинского района от  
09.09.2024 № 148)

## **Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан**

### **1. Общие положения**

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), или иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, поступившими в адрес администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителей главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района (далее соответственно - обращения граждан, заместители).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, 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).

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

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

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353040, Краснодарский край, Белоглинский район, село Белая Глина, ул. Чехова, 60;

передано лично в общий отдел администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.

в форме электронного документа с использованием Единого портала.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте Белоглинского сельского поселения Белоглинского района ([www.admbelog.ru](http://www.admbelog.ru)) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» который является официальным сайтом главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района (далее - официальный сайт главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района и администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района).

2.1.2. Письменные обращения на имя главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в отдел по общим вопросам администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись работнику приемной администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района (далее - общественная приемная) в день поступления.

2.1.3. Работник общего отдела, 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.

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 сельского поселения, заместителей (приложение № 1);

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

конверте недостачи указанных в описи документов (приложение №2);

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

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

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

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

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в приемной, а передаются в общий отдел вопросам администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.

2.1.7. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителей, доставленные в приемную лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником приемной. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника приемной.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения заносятся работником приемной в систему электронного документооборота (далее - СЭД).

В случае направления обращения в адрес главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителей на официальный электронный адрес администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются на электронную почту работнику приемной, в должностные обязанности которого входит прием и регистрация корреспонденции, данные обращения заносятся в СЭД.

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

## **2.2. Регистрация письменных обращений граждан**

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, на имя главы и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в приемной.

2.2.2. Все поступающие в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в приемной в СЭД в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы, заместителей, руководителей структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, подлежащих регистрации в приемной не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Работник общего отдела, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;  
регистрационный номер;  
фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";  
муниципальный район проживания автора обращения;  
поселение проживания автора обращения;  
источник поступления;  
тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военный служащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);  
телефон (при наличии);  
вид обращения (заявление, предложение, жалоба);  
e-mail (при наличии);  
адресат;  
отправитель, направивший обращение;  
исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);  
признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);  
аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;  
код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;  
количество листов с приложениями (если имеются);  
тема;  
сведения о предыдущих обращениях автора;  
фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;  
наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;  
скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле "вложение".

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". В электронной учетной карточке в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию

организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили ("коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома №...").

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе "Ф.И.О." указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

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

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

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

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан рассматриваются администрацией сельского поселения 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. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления 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 Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

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

2.4.1. Работники приемной, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе сельского поселения или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава сельского поселения или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы сельского поселения или заместителей.

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. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского 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.

2.4.4. 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

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в ОМВД России в Белоглинском районе и Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. 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 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Белоглинского сельского поселения Белоглинского района и заместителями.

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

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

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителей направляются в организационно-правовой отдел администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.10. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится ответ и направляется заявителю (при необходимости и администрации Краснодарского края).

2.4.11. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района из администрации Краснодарского края, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи 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.

2.4.12. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

2.4.13. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению направляются на исполнение в структурные подразделения под роспись через общий отдел администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.

2.4.14. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах отправляются по почтовому адресу, указанному в обращении работниками приемной. Копии реестров хранятся в приемной.

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района ([www.admbelog.ru](http://www.admbelog.ru)) в сети "Интернет", направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес электронной почты, указанный в обращении, работником приемной.

## **2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан**

2.5.1. В структурных подразделениях администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к 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.

В случае если обращение направлено не по компетенции, должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения в течение 2-х календарных дней возвращает его в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается структурное подразделение или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Белоглинского сельского поселения Белоглинского района либо заместителями, рассматриваются работником приемной. Заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой сельского поселения и заместителями, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

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 настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. 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.

2.5.11. 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 Белоглинского сельского поселения Белоглинского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение № 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

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

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

2.5.13. При поступлении в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского 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 приемной сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.15. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.5.16. При поступлении в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работник приемной

информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

## **2.6. Ответы на письменные обращения граждан**

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

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

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, 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 № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

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 Белоглинского сельского поселения Белоглинского 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 администрации Краснодарского края, 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 Белоглинского сельского поселения Белоглинского района или заместителями.

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 Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района и подписывается главой Белоглинского сельского

поселения Белоглинского района или заместителями.

2.6.12. Информация на запросы администрации Краснодарского края, подготовленная структурными подразделениями администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, подписывается главой Белоглинского сельского поселения Белоглинского района либо его заместителями и направляется с сопроводительным письмом.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностной инструкцией входит подписание служебных документов.

В случае если ответы готовятся от имени главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района или заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывают заместители главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы сельского поселения или заместителей отправляются работниками приемной по почте почтовым отправлением.

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

2.6.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы "в дело". В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину работник приемной оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению.

Если в поручении администрации Краснодарского края, приложенном к обращению, указано вернуть оригинал обращения, то оно вместе с ответом подлежит возврату в управление по работе с обращениями граждан.

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

2.6.18. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: "поддержано", в том числе "меры приняты", "не поддержано", "разъяснено";

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения "разъяснено");

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.19. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов работником приемной, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками 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 сельского поселения или заместителями, по предложениям работника приемной администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

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

#### **3.1. Организация приема граждан в приемной администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района**

3.1.1. Прием граждан в администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района осуществляется по адресу: станица Белая Глина, ул. Чехова, д. 60 ежедневно, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, в пятницу 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 приемной, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.



3.1.2 Прием граждан в приемной ведет работник приемной.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда" и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3.1.4. Рабочее место работника приемной, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в приемной оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой, 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 Белоглинского сельского поселения Белоглинского района или заместителей.

3.1.6. В помещении приемной размещается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.8. При приеме в приемной гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное); содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.10. Работник приемной, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции приемной, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, 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 иных структурных подразделений администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, работником приемной в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, 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.

3.1.11. В случае если гражданин обратился в общественную приемную администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района или органов исполнительной власти Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, ему предоставляется информация об участнике(ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который(ые) может(ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 года № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.

3.1.12. В случае поступления в приемную уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник организационного отдела администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ "О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях".

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

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в приемной возможно только при условии, что это не повлечет за собой

обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в приемной, а также работника приемной, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.15. Глава Белоглинского сельского поселения Белоглинского района или заместители, осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются работниками общего отдела администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.

### **3.2. Организация личных приемов граждан (в том числе выездных) главой Белоглинского сельского поселения Белоглинского района и заместителями**

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

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

3.2.3. Список граждан на прием к заместителям передается на согласование заместителям. Заместители с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, с учетом компетенции по рассмотрению поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой сельского поселения и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

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

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

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием, находится в компетенции администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, главой сельского поселения может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих структурных подразделений администрации Белоглинского

сельского поселения Белоглинского района, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителям, находится в компетенции сельских поселений Белоглинского района, главой сельского поселения, заместителями может быть дана рекомендация главе сельского поселения о проведении личного приема гражданина 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 Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

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

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

3.2.12. Карточки личного приема главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителей оформляются работниками общего отдела в день проведения приема (приложение № 6, 7).

3.2.13. По окончании личного приема глава сельского поселения, заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же 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 сельского поселения, заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.17. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале "Личный прием" СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работником общего отдела 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. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, на следующий день после регистрации направляются работниками общего отдела на официальные электронные адреса соответствующих структурных подразделений администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района либо под роспись через журнал общего отдела.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в приемной 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 Инструкцией.

3.2.21. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в ходе личного приема главой Белоглинского сельского поселения Белоглинского района или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

#### **4. Порядок работы с сообщениями, поступившими на горячую линию администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района**

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на горячую линию администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района (далее - горячая линия) не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Горячая линия представляет свою телекоммуникационную линию администрации сельского поселения, обеспечивающую возможность аудиосообщения гражданина по телефонному номеру администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района +7(953)0848664, а также предусматривает организацию работы с сообщениями, поступающими в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района по компетенции через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе".

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы приемной администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.

4.4. Прием аудиосообщений осуществляется работниками приемной.

4.5. Работа с сообщениями, поступающими по компетенции в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского района через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе", осуществляется работником приемной в рамках компетенции.

4.6. Техническое обеспечение работы платформы осуществляется работниками экономического отдела администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.

4.7. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника приемной с заявителем.

4.8. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на горячую линию хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.9. При обращении на горячую линию, заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.10. Работник приемной, осуществляющий прием звонков:

4.10.1. Уточняет суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.10.2. Предоставляет адреса и телефоны структурных подразделений администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.10.3. Разъясняет порядок организации личного приема главой администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, заместителями.

4.10.4. Готовит проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

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

4.11. Работником приемной в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание устного сообщения.

4.12. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, копии поручений направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием электронной почты приемной или путем передачи через журнал регистрации отправляемой корреспонденции общего отдела администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.

4.13. Поручения по рассмотрению аудиосообщений в структурные подразделения администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД.

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

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

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

4.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, 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.

4.17. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется работниками приемной с помощью СЭД.

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

5.1. В администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений

граждан, поступающих на имя главы сельского поселения, заместителей, осуществляется отделом по общим вопросам.

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. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой сельского поселения, заместителями, обращение ставится на "контроль".

5.4. Решение о постановке обращений на контроль или "особый контроль" принимается главой сельского поселения, заместителями.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на "особый контроль".

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

5.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль в администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, подлежат представлению структурными подразделениями администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района в общественную приемную не позднее 3 дней до срока исполнения.

5.10. В случае установления недостоверности ответа обращение



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

5.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы сельского поселения, заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, которым поручено рассмотрение обращения.

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

5.13. Граждане вправе направлять в администрацию Белоглинского сельского поселения Белоглинского 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 г. N 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 Белоглинского сельского поселения Белоглинского района; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района; об адресе официального сайта главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района и администрации сельского поселения в сети "Интернет", адресе электронной почты администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района и приемной; 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. Место нахождения администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района: почтовый адрес: 353040, село Белая Глина, ул. Чехова, д. 60.

Прием граждан в администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района (село Белая Глина, ул. Чехова, 60) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до

16.00, в пятницу с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00.

Телефон администрации сельского поселения, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района: +7 (86154) 7-28-94.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: +7(86154) 7-28-94.

Телефон начальника общего отдела администрации сельского поселения: +7 (86154) 7-29-90.

Официальный сайт главы Белоглинского сельского поселения Белоглинского района и администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района: [www.admbelog.ru](http://www.admbelog.ru).

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

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в общественную приемную;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района.

На входе в общественную приемную в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

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 приемной 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 приемной называет наименование управления, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в приемной размещаются следующие материалы:

- текст Инструкции;
- тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района;
- графики приема граждан должностными лицами администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского 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 Белоглинского района, получение объективной информации о деятельности администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации Белоглинского сельского поселения Белоглинского района, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

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

7.3. При подготовке указанных сведений работник приемной осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

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

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и должностных лиц местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

## **8. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

8.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.3. В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-разыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области внутренних дел, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области внешней разведки, федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны может быть установлен особый порядок направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений.

Глава  
Белоглинского сельского  
поселения Белоглинского района

А.Г. Слюсаренко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**об отсутствии письменных вложений в заказных**  
**письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**  
**от " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию  
(число, месяц, год)  
сельского поселения 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 |

Глава  
Белоглинского сельского  
поселения Белоглинского района

А.Г. Слюсаренко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

АКТ № \_\_\_\_\_  
о недостатке документов по описи корреспондента  
в заказных письмах с уведомлением и в письмах  
с объявленной ценностью  
от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Белоглинского сельского поселения

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за №

от гражданина \_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

(муниципальное образование, населенный пункт)

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Глава

Белоглинского сельского

поселения Белоглинского района

А.Г. Слюсаренко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

АКТ № \_\_\_\_\_  
о наличии приложений к обращению, не являющихся  
подтверждением изложенных в нем доводов  
от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Белоглинского  
(число, месяц, год)

сельского поселения поступило обращение гражданина \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

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

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Глава  
Белоглинского сельского  
поселения Белоглинского района

А.Г. Слюсаренко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

АКТ № \_\_\_\_\_  
о вложении оригиналов документов в заказных письмах  
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью  
от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Белоглинского сельского поселения  
(число, месяц, год)

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

от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:  
(фамилия, инициалы)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

\_\_\_\_\_;  
(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в \_\_\_\_\_;  
(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на 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 |

Глава  
Белоглинского сельского  
поселения Белоглинского района

А.Г. Слюсаренко



ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

Главе  
Белоглинского сельского  
поселения Белоглинского  
района

(фамилия, инициалы)

**Уведомление  
о прекращении переписки**

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

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)

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

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

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

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

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

Глава  
Белоглинского сельского  
поселения Белоглинского района

А.Г. Слюсаренко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

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

Ф.И.О.заявителя \_\_\_\_\_

Адрес места жительства или адрес электронной почты

Телефон (при наличии) \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса

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

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

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

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

(Ф.И.О.)

(подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Глава  
Белоглинского сельского  
поселения Белоглинского района

А.Г. Слюсаренко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_ ВП**

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 \_\_\_\_\_

Глава  
Белоглинского сельского  
поселения Белоглинского района

А.Г. Слюсаренко