

**АДМИНИСТРАЦИЯ УСПЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
БЕЛОГЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.10.2026

№ 121

ст-ца Успенская

**О внесении изменений в постановление администрации
Успенского сельского поселения Белоглинского района от
15 августа 2022 года № 104 «Об утверждении Инструкции о
порядке рассмотрения обращений граждан»**

В целях приведения в соответствие с изменениями, внесенными в закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» законом Краснодарского края от 14 июля 2026 года № 5535-КЗ " О внесении изменений в Закон Краснодарского края "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" п о с т а н о в л я ю:

1. В приложение к постановлению администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 15 августа 2022 года № 104 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» внести изменения, изложив приложение в новой редакции (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 16 сентября 2024 года № 87 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан».

3. Ведущему специалисту администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края Т.А. Стерховой разместить на сайте газеты «Белоглинские вести» (bgvesti.ru) и официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района в сети «Интернет» (www.admuspenskoesp.ru) настоящее постановление.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Глава Успенского сельского
поселения Белоглинского муниципального района
Краснодарского края

Г.Ю. Гусейнова

Приложение
к постановлению
администрации Успенского
сельского поселения
Белоглинского муниципального
района Краснодарского края
от 08.10.2026г. № 121

«Приложение

УТВЕРЖДЕНА
постановлением
администрации Успенского
сельского поселения
Белоглинского района
от 15.08.2022г. № 104

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с 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), поступившими в адрес администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, главы Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края (далее соответственно - глава поселения, обращения граждан).

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. Обращение в письменной форме может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353056, Краснодарский край, Белоглинский район, станица Успенская, ул. Краснопартизанская, 108;

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

принято в ходе личных приемов главы Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

Обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края (www.admuspenskoesp.ru) в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

2.1.2. Обращения в письменной форме на имя главы поселения, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в общий отдел администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту ответственному за работу с обращениями граждан в день поступления.

2.1.3. 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.

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 поселения (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 общем отделе. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников администрации 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, а передаются специалисту, обрабатывающему корреспонденцию администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

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

2.1.8. Обращения в письменной форме на имя главы Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, доставленные в администрацию поселения лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом, осуществляющим работу с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию поселения с указанием даты поступления, количества листов

обращения и контактного номера телефона специалиста.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения заносятся специалистом, осуществляющим работу с обращениями граждан в систему электронного документооборота (далее - СЭД).

В случае направления обращения в адрес главы Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края на официальный электронный адрес администрации в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются на электронную почту специалисту, осуществляющим работу с обращениями граждан, 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, на имя главы, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе администрации.

2.2.2. Все поступающие в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в общем отделе 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 общем отделе администрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Специалист, осуществляющий работу с обращениями граждан, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления обращений в письменной форме 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, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

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

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение

направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле "вложение".

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". В электронной учетной карточке в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили ("коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома №...").

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

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

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются администрацией поселения безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.3.2. Срок рассмотрения обращения в письменной форме 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.

2.3.7. Обращения граждан, указанных в пункте 1 Указа Президента Российской Федерации от 15 мая 2026 года N 327 "О единых базовых мерах поддержки лиц, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, и других категорий лиц в субъектах Российской Федерации", по вопросам предоставления им мер социальной поддержки, поступившие до конца года завершения специальной военной операции в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, подлежат рассмотрению в течение 20 дней со дня регистрации этих обращений.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалист, осуществляющий работу с обращениями граждан, осуществляя работу с обращениями в письменной форме, в день регистрации обращения вносят предложения:

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

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

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

2.4.3. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, 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 направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.5. Обращение в письменной форме, поступившее в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу администрации муниципального образования Белоглинский муниципальный район, для рассмотрения в порядке подчиненности.

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

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края направляются в представительный орган поселения (Совет Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края), 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 муниципального образования Белоглинский муниципальный район).

2.4.11. В случае если обращения в письменной форме, поступившие на рассмотрение в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края из администрации муниципального образования Белоглинский муниципальный район, 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 специалиста, ответственного за работу с обращениями администрации поселения.

2.4.14. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах отправляются по почтовому адресу, указанному в обращении специалиста, ответственного за работу с обращениями. Копии реестров хранятся в общем отделе.

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края (www.admuspenskoesp.ru) в информационно – телекоммуникационной 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, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.5. Рассмотрение обращений в письменной форме граждан

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

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 специалисту по работе с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается структурное подразделение или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение понимаемых 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.

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

2.5.5. Обращения в письменной форме с просьбами о личном приеме главой Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края рассматриваются специалистом по работе с обращениями граждан. Заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой поселения, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.5.6. Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части обращений пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Обращения в письменной форме 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края обращений в письменной форме, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос,

поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае если в 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 поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы поселения.

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

2.5.12. При поступлении в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального 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 специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. 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.

2.5.14. Государственный орган, 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.

2.5.15. При поступлении в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.6. Ответы на обращения в письменной форме граждан

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

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

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на 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 обращение в письменной форме, 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, в

том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края 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 муниципального образования Белоглинский муниципальный район, 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального

района Краснодарского края, готовится администрацией Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края и подписывается главой Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

2.6.12. Информация на запросы администрации муниципального образования Белоглинский муниципальный район, подготовленная администрацией Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, подписывается главой Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края и направляется с сопроводительным письмом.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает глава Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края отправляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан 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 специалист, ответственный за работу с обращениями граждан 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 специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, 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 поселения по предложениям специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края

3.1.1. Прием граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края осуществляется по адресу: станица Успенская, ул. Краснопартизанская, д. 108 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 администрации поселения, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

3.1.2 Прием граждан в администрации поселения ведет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

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 специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в здании администрации 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

3.1.6. В здании администрации 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 общем отделе 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. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общего отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, 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 специалистов администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего специалиста администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, 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 общий отдел администрации поселения с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, не относящимся к компетенции администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, 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 края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.

3.1.12. В случае поступления в администрацию поселения уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается специалист администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края 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 граждан вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, 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 здании администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрацию поселения, а также специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.15. Глава Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

3.2. Организация личных приемов граждан (в том числе выездных) главой Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края согласно утвержденному графику.

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

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан главой поселения осуществляется по результатам рассмотрения обращения в письменной форме 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.

3.2.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, находится в компетенции администрации поселения и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к специалистам администрации поселения, главой поселения может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина специалистами администрации поселения, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.2.6. Личный прием главой Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, специалистами администрации ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием главой Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, специалистами проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.8. Личный прием граждан осуществляется главой Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, специалистами администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

"Для иностранных граждан личный прием организуется с соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 г. N 1043 "О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях,

составляющих государственную тайну".

3.2.9. Работники общего отдела организуют приемы главы Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, специалистов (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.10. Карточки личного приема главы Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, специалистов оформляются работниками общего отдела в день проведения приема (приложение 6, 7).

3.2.11. По окончании личного приема глава поселения, специалисты 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.

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

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

3.2.14. Поручения и (или) рекомендации главы поселения, специалистов, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.15. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале "Личный прием" СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.16. 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.

3.2.17. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для специалистов администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, на следующий день после регистрации направляются специалистам на официальные электронные адреса либо под роспись через журнал общего отдела.

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

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

3.2.19. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в ходе личного приема главой Успенского сельского поселения Белоглинского

муниципального района Краснодарского края или специалистов администрации возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2.20. Дополнительные гарантии прав граждан при реализации права на личный прием:

1. Личный прием граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края проводится главой поселения, специалистами администрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Информация о проведении личного приема граждан (место приема, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке размещаются на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационном стенде администрации поселения.

3. Правом на личный прием в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края в первоочередном порядке пользуются категории граждан, предусмотренные законодательством Российской Федерации, а также:

1) Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, женщины, которым присвоено звание "Мать-героиня";

2) беременные женщины, а также родители, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);

3) граждане старше 70 лет;

4) граждане, указанные в пункте 1 Указа Президента Российской Федерации от 15 мая 2026 года N 327 "О единых базовых мерах поддержки лиц, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, и других категорий лиц в субъектах Российской Федерации".

В случае, если правом на внеочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

В целях реализации права на внеочередной прием граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на внеочередной личный прием.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими на горячую линию администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на горячую линию администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края (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 поселения, обеспечивающую возможность аудиосообщения гражданина по телефонному номеру администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края +7 (86154) 9-22-31, а также предусматривает организацию работы с сообщениями, поступающими в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края 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 общего отдела администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

4.4. Прием аудиосообщений осуществляется специалистами общего отдела.

4.5. Работа с сообщениями, поступающими по компетенции в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе", осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в рамках компетенции.

4.6. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста администрации с заявителем.

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

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

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.9. Специалист общего отдела, осуществляющий прием звонков:

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

4.9.2. Предоставляет адреса и телефоны специалистов администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.9.3. Разъясняет порядок организации личного приема главой Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, специалистами.

4.9.4. Готовит проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией специалистам администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.9.5. 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.

4.10. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание устного сообщения.

4.11. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких специалистов администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, копии поручений направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием электронной почты общего отдела или путем передачи через журнал регистрации отправляемой корреспонденции общим отделом администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края.

4.12. Поручения по рассмотрению аудиосообщений специалистами администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД.

4.13. 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.

4.14. 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.

4.15. 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.

4.16. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан с помощью СЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы поселения, специалистов, осуществляется общим отделом администрации.

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 поселения, специалистами, обращение ставится на "контроль".

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

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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, 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, подлежат представлению специалистами администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края в общий отдел 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 поселения. 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 поселения, с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела администрации поселения, 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края 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. № 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края; об адресе официального сайта администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края в сети "Интернет", адресе электронной почты администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края:

Почтовый адрес: 353056, Краснодарский край Белоглинский район станция Успенская, Краснопартизанская ул., д. 108.

Прием граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края (ст-ца Успенская, ул. Краснопартизанская, 108 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 поселения, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края: +7 (86154) 9-22-31.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: +7 (86154) 9-22-31.

Официальный сайт администрации муниципального образования в сети "Интернет": www.admuspenskoesp.ru

6.3. Информирование граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в общий отдел;

размещении информационных материалов в сети "Интернет"

на официальном сайте администрации поселения.

В холле администрации поселения в доступном для обозрения месте размещается информационный стенд, содержащий 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 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 управления, свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

6.4. На информационном стенде администрации 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края;
- графики приема граждан должностными лицами администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края 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 Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации Успенского сельского поселения Белоглинского муниципального района Краснодарского края,

направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан, размещает в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и предоставляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в администрацию муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений специалист, ответственный за работу с обращениями граждан 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 обращении 28 аждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений гл н;

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.

Глава Успенского
сельского
поселения
Белоглинского
муниципального
района
Краснодарского края

Г.Ю.
Гусейнов
а

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 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 обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
 инициалы, фамилия
 инициалы, фамилия

Глава Успенского сельского
 поселения Белоглинского муниципального района
 Краснодарского края

Г.Ю. Гусейнова

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 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 Успенского сельского
 поселения Белоглинского муниципального района
 Краснодарского края

Г.Ю. Гусейнова

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 поселения
 (число, месяц, год)

поступило обращение гражданина _____,
 (фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
 инициалы, фамилия
 инициалы, фамилия

Глава Успенского сельского
 поселения Белоглинского муниципального района
 Краснодарского края

Г.Ю. Гусейнова

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 _____ 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 Успенского сельского
 поселения Белоглинского муниципального района
 Краснодарского края

Г.Ю. Гусейнова

Приложение 5
 к Инструкции Главы Успенского
 рассматривания обращений граждан 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 Успенского сельского
поселения Белоглинского муниципального района
Краснодарского края

Г.Ю. Гусейнова

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 Успенского сельского
поселения Белоглинского муниципального района
Краснодарского края

Г.Ю. Гусейнова

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 Успенского сельского
поселения Белоглинского муниципального района
Краснодарского края

Г.Ю. Гусейнова