

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
БЕЛОГЛИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.09.2026

№ 566

с. Белая Глина

**О внесении изменений в постановление администрации
муниципального образования Белоглинский район
от 21 июля 2022 года № 406 «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", постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2023 года № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", на основании протеста прокуратуры Белоглинского района от 20 августа 2026 года № 06-03-2026/Прдп 466-26 в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации п о с т а н о в л я е т :

1. Внести в постановление администрации муниципального образования Белоглинский район от 21 июля 2022 года № 406 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» следующие изменения:

1.1. приложение к постановлению изложить в новой редакции (прилагается).

2. Постановление администрации муниципального образования Белоглинский район от 04 июля 2024 года № 349 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Белоглинский район от 21 июля 2022 года № 406 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» признать утратившим силу.

2. 3. Отделу по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования (Митрова) разместить на сайте газеты «Белоглинские вести» (www.bgvesti.ru) и официальном сайте администрации муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края в сети «Интернет» (www.belaya-glina.ru) настоящее постановление.

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

Глава муниципального образования
Белоглинский муниципальный район
Краснодарского края

О.В. Ефимов

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
муниципального образования
Белоглинский муниципальный
район Краснодарского края
от 15.09.2026 № 566

«ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
муниципального образования
Белоглинский район
от 21 июля 2022 № 406
(в редакции постановления
администрации муниципального
образования Белоглинский
муниципальный район
Краснодарского края
от 15.09.2026 № 566)

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), поступившими в адрес администрации муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края (далее – администрации муниципального образования), главы муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края (далее - главы муниципального образования), заместителей главы муниципального образования (далее соответственно - заместители), а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации муниципального образования, либо официального сайта администрации муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Инструкция регулирует порядок работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования, главы муниципального образования, заместителей в форме электронного документа с использованием Единого портала;

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), в постановлении Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения" (далее – Правила № 2334).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350040, Краснодарский край, Белоглинский район, село Белая Глина, ул. Красная, 160;

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

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования, заместителей;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального района в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет" www.belaya-glina.ru, который является

официальным сайтом администрации муниципального образования, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования, структурных подразделений администрации муниципального образования и должностных лиц администрации муниципального образования обращения в форме электронного документа в адрес заявителя направляется уведомление о невозможности принятия обращения (приложение № 8).

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

2.1.3. Работник отдела по общим вопросам, 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 муниципального образования, заместителей (приложение № 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостатки 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 общественной приемной. 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 муниципального образования 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 агенством.

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 общественной приемной, а передаются в отдел по общим вопросам администрации муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края.

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

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

2.1.9. 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, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Белоглинского муниципального района Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию

муниципального образования, на имя главы и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общественной приемной.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в общественной приемной в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы, заместителей, руководителей структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, подлежащих регистрации в общественной приемной не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Должностное лицо, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, фиксируется в СЭД автоматически.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований 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 №...").

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

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

Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.

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

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.3.1. Обращения, поступившие в СЭД по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования.

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

Обращения граждан, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции и других категорий лиц, указанных в пункте 1 Указа Президента Российской Федерации от 15 мая 2026 года № 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, либо членов его семьи, рассматриваются в срок не более двадцати дней со дня регистрации таких обращений.

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, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Белоглинский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение.

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

- о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию муниципального образования Белоглинский район о результатах его рассмотрения;

- о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации муниципального образования, администрации сельских поселений, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования 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 муниципального образования, 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.

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования 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 муниципального образования 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 муниципального образования, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, администрации муниципального образования, для рассмотрения в порядке подчиненности.

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

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования, заместителей направляются в правовой отдел администрации муниципального образования, 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 муниципального образования 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 отдел по общим вопросам администрации муниципального образования.

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

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования (www.belaya-glina.ru), направляются на адрес, указанный в обращении.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.5.1. В структурных подразделениях администрации муниципального

образования, 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 муниципального образования либо заместителями, рассматриваются работником общественной приемной.

Заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования 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 муниципального образования письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации муниципального образования, 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 муниципального образования 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 муниципального образования или заместителей, рассматривающего обращение гражданина.

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования 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 муниципального образования 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 общественной 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 муниципального образования просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работник общественной 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, а также на обращения в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

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

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

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

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации муниципального образования 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 муниципального образования 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 муниципального образования, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации муниципального образования и подписывается главой муниципального образования или заместителями.

2.6.12. Информация на запросы администрации Краснодарского края, подготовленная структурными подразделениями администрации муниципального образования, подписывается главой муниципального образования либо его заместителями и направляется с сопроводительным письмом.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации муниципального образования, 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 муниципального образования или заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывают заместители главы муниципального образования.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы муниципального образования или заместителей отправляются работниками общественной приемной по почте почтовым отправлением.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Белоглинского муниципального района Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по адресу электронной почты, указанному в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

2.6.16. 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 общественной 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 общественной приемной, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии 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 муниципального образования или заместителями, по предложениям работника общественной приемной администрации муниципального образования Белоглинский район, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края

3.1.1. Прием граждан в общественной приемной осуществляется по адресу: село Белая Глина, ул. Красная, д. 160 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 общественной приемной, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Белоглинский район.

3.1.2 Прием граждан в общественной приемной ведет работник общественной 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 общественной приемной, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в общественной 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 муниципального образования Белоглинский район или заместителей.

3.1.6. В помещении, где находится общественная приемная, оборудуются пост охраны и система видеонаблюдения.

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

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

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

3.1.10. 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).

3.1.11. Работник общественной приемной, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общественной приемной, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования, 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 муниципального образования, работником общественной приемной в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в общественную приемную администрации муниципального образования с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции администрации муниципального образования или органов исполнительной власти муниципального образования, 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.

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

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

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в общественной приемной возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в общественной приемной, а также работника общественной приемной, обеспечивающего реализацию

данного полномочия, без их согласия.

3.1.16. Глава муниципального образования или заместители, осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются работниками отдела по общим вопросам администрации муниципального образования.

3.2. Организация личных приемов граждан (в том числе выездных) главой муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования согласно утвержденному графику.

3.2.2. 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 муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах администрации муниципального образования.

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 муниципального образования 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 муниципального образования и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования, главой муниципального образования может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих структурных подразделений

администрации муниципального образования, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования, заместителям, находится в компетенции сельских поселений, главой муниципального образования, 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.

Правом на личный прием 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 № 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 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.

3.2.8. Личный прием главой муниципального образования, заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой муниципального образования, заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования, заместителями с участием руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования, 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 Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих

государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну.

3.2.11. Работники отдела по общим вопросам организуют приемы главы муниципального образования, заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.12. Карточки личного приема главы муниципального образования, заместителей оформляются работниками отдела по общим вопросам в день проведения приема (приложение № 6, 7).

3.2.13. По окончании личного приема глава муниципального образования, 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 муниципального образования, 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 отдела по общим вопросам 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 муниципального образования, на следующий день после регистрации направляются работниками отдела по общим вопросам на официальные электронные адреса соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования либо под роспись через журнал отдела по общим вопросам. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общественной 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 муниципального образования 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 муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на горячую линию администрации муниципального образования Белоглинский район (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 муниципального образования, обеспечивающую возможность аудиосообщения гражданина по телефонному номеру администрации муниципального образования Белоглинский район +7 (86154) 7-35-63.

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы общественной приемной администрации муниципального образования.

4.4. Прием аудиосообщений осуществляется работниками общественной приемной.

4.6. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника общественной 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 общественной 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 муниципального образования Белоглинский район, 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 муниципального образования Белоглинский район, заместителями.

4.10.4. Готовит проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации муниципального образования, 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 общественной 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 муниципального образования, копии поручений направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием электронной почты общественной приемной или путем передачи через журнал регистрации отправляемой корреспонденции отдела по общим вопросам администрации муниципального образования.

4.13. Поручения по рассмотрению аудиосообщений в структурные подразделения администрации муниципального образования 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 общественной приемной с помощью СЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования, 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 муниципального образования, заместителями, обращение ставится на "контроль".

5.4. Решение о постановке обращений на контроль или "особый контроль" принимается главой муниципального образования, 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 муниципального образования Белоглинский район, 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 муниципального образования Белоглинский район, подлежат представлению структурными подразделениями администрации муниципального образования 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 муниципального образования, 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 муниципального образования, заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы отдела по общим вопросам администрации муниципального образования, 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 муниципального образования Белоглинский район 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 муниципального образования; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования; об адресе официального сайта главы муниципального образования и администрации муниципального образования в сети "Интернет", о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Место нахождения администрации муниципального образования Белоглинский район: почтовый адрес: 353040, село Белая Глина, ул. Красная, д. 160.

Прием граждан в общественной приемной (с. Белая Глина, ул. Красная, 160 (кабинет 109) 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 муниципального образования, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Белоглинский район: +7 (86154) 7-35-63.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: +7 (86154) 7-28-84.

Телефон начальника отдела по общим вопросам администрации муниципального образования : +7 (86154) 7-28-84.

Официальный сайт главы муниципального образования и администрации муниципального образования: <https://www.belaya-glina.ru>.

6.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования 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 муниципального образования.

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

6.4. На информационном стенде в общественной 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 муниципального образования;
- графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования 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 муниципального образования по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации муниципального образования, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

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

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

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

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

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к ПОС, работником общественной приемной в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дату регистрации;

- регистрационный номер;

- фамилия, имя, отчество заявителя при наличии;

- адрес заявителя при наличии;

- источник поступления;

- телефон заявителя при наличии;

- e-mail заявителя при наличии;

- признак сообщения;

- код тематики;

количество листов с приложениями (при наличии);
наименование органа или организации, или фамилия, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

8.3. Техническое обеспечение работы платформы осуществляется работником отдела экономического развития и инвестиций администрации муниципального образования.

8.4. Работа с сообщениями и обращениями, поступающими по компетенции в администрацию муниципального образования, осуществляется работником общественной приемной.

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

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

верхнеуровневый личный кабинет – это личный кабинет администрации муниципального образования, который в структуре личных кабинетов не подчиняется никакому другому личному кабинету;

личные кабинеты администрации муниципального образования и иных организаций – подведомственные кабинеты по отношению к верхнеуровневому личному кабинету;

структура личных кабинетов администрации муниципального образования и иных организаций – система, включающая в себя верхнеуровневый личный кабинет и личные кабинеты, подведомственные ему;

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

координатор – должностное лицо администрации муниципального образования, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

исполнитель - работник структурного подразделения администрации муниципального образования, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

руководитель – должностное лицо, уполномоченное осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправление обращений и сообщений в личные кабинеты органов или организаций, к компетенции которых относится

рассмотрение обращения или сообщения;

куратор – должностное лицо, уполномоченное осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

администратор - работник отдела экономического развития и инвестиций, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета администрации муниципального образования (в том числе данных личного кабинета администрации муниципального образования, категорий, подведомственности), добавления новых учетных записей в личном кабинете администрации муниципального образования.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

8.6. Полномочия управления в ПОС:

8.6.1. Сотрудник общественной приемной администрации муниципального образования осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказывает консультационную помощь структурным подразделениям администрации муниципального образования по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС.

8.6.2. Осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации муниципального образования, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах структурных подразделений администрации муниципального образования..

8.6.3. Обеспечивает координацию обращений и сообщений в ПОС.

8.6.4. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции между структурными подразделениями администрации муниципального образования.

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

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

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

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

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

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

- 1) в карточке обращения отображается признак "59-ФЗ";
- 2) возможность указания "специальных" сроков обработки для обращений, подаваемых в сфере миграции или по обжалованию судебных решений. Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;
- 3) ограничения на перенос срока подготовки ответа на обращение. Подготовка ответа с использованием типа решения "Отложено" возможна не более 1 раза;
- 4) обязательность подписания ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

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

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

8.11. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

8.11.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет администрации муниципального образования.

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

- 1) назначить исполнителя;
- 2) взять обращение или сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному обращению или сообщению;
- 3) отправить на согласование (утверждение) решение о перенаправлении поступившего обращения или сообщения для подготовки ответа в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;
- 4) передать обращение или сообщение в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

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

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

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

8.11.2. Все обращения или сообщения, которым на этапе координации

назначен исполнитель, поступают в автоматизированное рабочее место соответствующего исполнителя.

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

- 1) взять в работу;
- 2) вернуть на координацию;
- 3) переназначить исполнителя.

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

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

- 2) подготовить ответ на обращение или сообщение.

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

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

Тип ответа "Отложено" также, как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения. После того, как ответ утвержден, он направляется заявителю.

Дата, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения, становится новым сроком обработки обращения или сообщения.

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

- 3) сформировать текст ответа заявителю;
- 4) прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости);

- 5) добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);

6) прикрепить (в случае необходимости) подтверждающие файлы к комментарию, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю;

7) указать лицо или список лиц, согласующих подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения

обращения или сообщения (в случае необходимости);

8) указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения.

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

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

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

8.11.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

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

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

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

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

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

1) согласовать подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении обращения или сообщения;

2) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении с указанием причины отклонения;

3) передать право согласования ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководитель, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории для личного кабинета структурного подразделения администрации Краснодарского края. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на согласование руководитель не будет иметь возможности согласовать обращение или сообщение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение и т.д.).

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в соответствующих структурных подразделения администрации Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края или органах местного самоуправления

Краснодарского края.

8.11.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

- 1) успешно прошедшие этап согласования;
- 2) для которых исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;
- 3) которые необходимо перенаправить в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, и для которых не был предусмотрен этап согласования.

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

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

- 1) утвердить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении обращения или сообщения.

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

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

- 2) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, с обязательным указанием причины отклонения;

- 3) передать право утверждения ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководитель, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории и подкатегории для личного кабинета структурного подразделения администрации муниципального образования.

8.11.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет администрации муниципального образования, доступны куратору данного личного кабинета для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

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

общего срока обработки обращения или сообщения.

В случае обнаружения просрочки куратор уведомляет о ней пользователя ПОС, назначенного на текущий этап обработки обращения или сообщения. Куратор может направить предупреждение в автоматизированное рабочее место или на электронную почту соответствующего пользователя с помощью функции отправки уведомлений в ПОС, а также с помощью других средств коммуникации вне ПОС.

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

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

1) переназначить исполнителя, то есть перенаправить обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, другому пользователю личного кабинета администрации муниципального образования с ролью исполнителя для подготовки ответа.

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

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

4) передать право согласования ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе согласования, другому пользователю ПОС с ролью руководитель, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории для личного кабинета администрации муниципального образования;

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

6) передать право утверждения ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе утверждения, другому пользователю ПОС с ролью руководитель, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории для личного кабинета администрации муниципального образования.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

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

Работники, в структурных подразделениях администрации муниципального образования, наделяются одновременно двумя ролями в ПОС - координатора и исполнителя.

При поступлении в администрацию муниципального образования обращения (сообщения), относящегося к полномочиям структурного подразделения администрации муниципального образования, указанное обращение (сообщение) направляется в личный кабинет работника, отвечающего за работу в ПОС и наделенного ролями координатора и исполнителя в соответствующем структурном подразделении администрации муниципального образования.

Указанный работник обеспечивает доведение обращения (сообщения) до руководителя или уполномоченного должностного лица структурного подразделения администрации муниципального образования и направление обращения (сообщения) в личный кабинет исполнителя в данном структурном подразделении администрации муниципального образования в соответствии с резолюцией руководителя или уполномоченного должностного лица.

Заместитель главы
муниципального образования
Белоглинский муниципальный район
Краснодарского края

Е.В. Мишенина

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)

муниципального образования 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

Заместитель главы
муниципального образования
Белоглинский муниципальный район
Краснодарского края

Е.В. Мишенина

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 муниципального образования
(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)	инициалы, фамилия
(подпись, дата)	инициалы, фамилия
(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Белоглинский муниципальный район
Краснодарского края

Е.В. Мишенина

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
(число, месяц, год)
муниципального образования 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)	инициалы, фамилия
(подпись, дата)	инициалы, фамилия
(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Белоглинский муниципальный район
Краснодарского края

Е.В. Мишенина

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 муниципального образования
(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

Заместитель главы
муниципального образования
Белоглинский муниципальный район
Краснодарского края

Е.В. Мишенина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан

Главе муниципального
образования Белоглинский
район
(фамилия, инициалы)

**Уведомление
о прекращении переписки**

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

(Ф.И.О. заявителя)

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

- 1) _____,
(дата, номер)
- 2) _____,
(дата, номер)
- 3) _____,
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Заместитель главы
муниципального образования
Белоглинский муниципальный район
Краснодарского края

Е.В. Мишенина

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

Заместитель главы
муниципального образования
Белоглинский муниципальный район
Краснодарского края

Е.В. Мишенина

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

Заместитель главы
муниципального образования
Белоглинский муниципальный район
Краснодарского края

Е.В. Мишенина

Уведомление о невозможности принятия обращения

С 30 марта 2025 года вступили в силу изменения в Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) в редакции Федерального закона от 28 декабря 2024 года № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части реализации права граждан на обращение в форме электронного документа.

На основании пункта 1 статьи 4 Федерального закона № 59-ФЗ обращение гражданина в форме электронного документа направляется в государственный орган или должностному лицу с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

На основании вышеизложенного реализовать свое право на обращение в адрес главы муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края и его заместителей в форме электронного документа Вы можете:

- с использованием формы «Виртуальной приемной» на главной странице официального сайта администрации муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края или с использованием Единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» на сайте администрации муниципального образования <https://www.belaya-glina.ru/> .

• СПРАВОЧНО:

Обращения граждан могут быть направлены следующими способами:

почтовым отправлением по адресу: 353040, Краснодарский край, с. Белая Глина, ул. Красная, 160;

передано лично в общественную приемную администрации муниципального образования Белоглинский муниципальный район Краснодарского края непосредственно гражданином, его представителем (с. Белая Глина, ул. Красная, 160, общественная приемная, понедельник – четверг с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 16-00, пятница с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 15-00, кроме выходных и праздничных дней).