

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОПОКРОВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.07. 2025

№ 300

ст-ца Новопокровская

**Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального образования
Новопокровский район**

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

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Новопокровский район (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Отделу информатизации администрации муниципального образования Новопокровский район (Гагуа В.Л.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации муниципального образования Новопокровский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.amonr.ru>).
3. Отделу по организационной работе и взаимодействию с органами

местного самоуправления администрации муниципального образования Новопокровский район (Красников Д.П.) обеспечить официальное обнародование настоящего постановления в установленных местах.

4. Постановление администрации муниципального образования Новопокровский район от 21.05.2025 № 216 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Новопокровский район» признать утратившим силу.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Новопокровский район Красникова Д.П.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава муниципального образования
Новопокровский район



А.В. Свитенко

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
муниципального образования
Новопокровский район

от 24.07.2025 № 320

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального образования
Новопокровский район

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 Новопокровский район, главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы муниципального образования Новопокровский район (далее – заместители главы), а также обращениями, поступившими в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта администрации муниципального образования Новопокровский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предусматривающего переход на Единый портал, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.1.1. Инструкция регулирует порядок работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Новопокровский район, главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы 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, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на Едином портале

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на Едином портале

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 353020, Краснодарский край, ст-ца Новопокровская, ул. Ленина, д. 133;
передано лично в приемную администрации муниципального образования Новопокровский район непосредственно гражданином, его представителем;
принято в ходе выездных приемов главы муниципального образования Новопокровский район;
принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы;
в форме электронного документа с использованием Единого портала;
в форме электронного документа с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.amopr.ru>, который является официальным сайтом администрации муниципального образования Новопокровский район (далее – официальный сайт администрации муниципального образования), предусматривающего переход на Единый портал, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования Новопокровский район и структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район обращения в форме электронного документа в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Новопокровский район из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию муниципального образования Новопокровский район по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район, обрабатывающему корреспонденцию, в день поступления.

2.1.3. Специалист общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район, 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 и работнику организации, осуществляющей охрану административного здания администрации муниципального образования Новопокровский район.

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 Новопокровский район и заместителей главы (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2);

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в общем отделе администрации муниципального образования

Новопокровский район. 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 Новопокровский район в составе трех человек.

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

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

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

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как служебная переписка.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы, доставленные в администрацию муниципального образования Новопокровский район автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район. На копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Новопокровский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона.

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

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, органов исполнительной власти администрации Краснодарского края, а так же администрации Краснодарского края 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 Едином портале

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Новопокровский район, на имя главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Новопокровский район из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе администрации муниципального образования Новопокровский район (далее – общий отдел).

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Новопокровский район письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в общем отделе в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан администрации муниципального образования Новопокровский район (далее – специалист, ответственный за работу с обращениями граждан), 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, имя, отчество (последнее – при наличии) 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;

сельское 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);

адрес электронной почты (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 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 Едином портале

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

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации муниципального образования Новопокровский район.

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 муниципального образования Новопокровский район 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 Едином портале на рассмотрение

2.4.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносит предложения:

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

- о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации муниципального образования Новопокровский район, отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Новопокровский район, орган местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Новопокровский район или заместителей главы.

- о направлении копии обращения в юридический отдел администрации муниципального образования Новопокровский район для предварительного согласования проекта ответа, подготовленного структурным подразделением администрации муниципального образования Новопокровский район.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию администрации муниципального образования Новопокровский

район, направляется за подписью главы муниципального образования Новопокровский район или заместителей главы.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации муниципального образования Новопокровский район, ее структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Новопокровский район, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным главой муниципального образования Новопокровский район или заместителями главы.

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

2.4.6. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Новопокровский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется с сопроводительным документом в отделение по вопросам миграции Отдела МВД России по Новопокровскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Копия письменного обращения, содержащая информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы муниципального образования Новопокровский район с сопроводительным документом органов местного самоуправления по его поручению направляется Губернатору Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.10. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой муниципального образования Новопокровский район или заместителями главы, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств СЭД.

2.4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или 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 структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Новопокровский район, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Новопокровский район или органа местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Новопокровский район или органа местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Новопокровский район или органа местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) структурного подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район, руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район (за исключением руководителей структурных подразделений администрации муниципального

образования Новопокровский район, которые находятся в непосредственном подчинении главы муниципального образования Новопокровский район), отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Новопокровский район или органа местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, ответ на жалобу направляется за подписью заместителя, курирующего соответствующее направление деятельности.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Новопокровский район направляются в структурные подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителей главы, руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район и руководителей отраслевых органов администрации муниципального образования Новопокровский район направляются для рассмотрения в юридический отдел администрации муниципального образования Новопокровский район.

2.4.14. Жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица, в ведение которого входят вопросы контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации муниципального образования Новопокровский район направляются для рассмотрения в юридический отдел администрации муниципального образования Новопокровский район.

В случае если в жалобе одновременно обжалуются решение или действие (бездействие) должностного лица, в ведение которого входят вопросы контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации муниципального образования Новопокровский район и начальника юридического отдела администрации муниципального образования Новопокровский район, жалоба направляется для комиссионного рассмотрения заместителю главы, курирующему вопросы внутренней политики, по компетенции поднимаемых вопросов для рассмотрения и подготовки ответа заявителю за подписью главы муниципального образования Новопокровский район.

2.4.15. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы администрации муниципального образования Новопокровский район, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования Новопокровский район; работниками администрации муниципального образования Новопокровский район; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед муниципальным образованием Новопокровский район; лицами, замещающими муниципальные должности, направляются согласно резолюции главы муниципального образования Новопокровский район в отдел по кадровой работе

и муниципальной службе администрации муниципального образования Новопокровский район для создания комиссии по рассмотрению жалобы.

2.4.16. Жалобы на решения руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Новопокровский район, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, в день регистрации в общем отделе направляются в уполномоченный орган, ответственный за предоставление государственной и муниципальной услуги, в рамках переданных полномочий и рассматриваются в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края и нормативными правовыми актами администрации муниципального образования Новопокровский район.

2.4.17. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, сельских поселений муниципального образования Новопокровский район, а также руководителей указанных органов, обращение направляется в соответствующий отраслевой орган администрации муниципального образования Новопокровский район, структурное подразделение администрации муниципального образования Новопокровский район, уполномоченные в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных полномочий Краснодарского края, а также контроля (надзора) за деятельностью органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления в рамках статьи 41 Федерального закона от 20 марта 2005 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и органы государственного контроля (надзора). В случае если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, копия обращения направляется в адрес заместителя главы муниципального образования Новопокровский район, курирующего вопросы внутренней политики.

2.4.18. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то обращение направляется по СЭД всем исполнителям, оригинал обращения хранится в общем отделе у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

2.4.19. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию муниципального образования Новопокровский район или должностному лицу администрации муниципального образования Новопокровский район, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина,

направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.20. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на бланках администрации муниципального образования Новопокровский район с указанием реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).

2.4.21. Обращения с подписанными электронно-цифровой подписью поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.22. Уведомления авторам обращений отправляются заказной корреспонденцией. Копии квитанций об отправке хранятся у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

2.4.23. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес указанный в обращении.

2.4.24. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Новопокровский район и органы местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на Едином портале

2.5.1. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Новопокровский район 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.

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 Новопокровский район либо заместителями главы рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Новопокровский район и заместителями главы. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Новопокровский район, и заместителями главы, 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 Новопокровский район 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Новопокровский район, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Новопокровский район, структурное подразделение или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и общий отдел. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью главы муниципального образования Новопокровский район или заместителей главы, рассматривающих обращение гражданина.

2.5.11. При поступлении в администрацию муниципального образования Новопокровский район очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования Новопокровский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не

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

2.5.13. При поступлении в администрацию муниципального образования Новопокровский район просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист общего отдела информирует 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 Едином портале

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 обращение письменными, 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 Новопокровский район в форме электронного документа, путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на Едином портале, обеспечивающим идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Новопокровский район 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 (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Новопокровский район или заместителями главы.

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 системы межведомственного электронного документооборота, через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП «Главный центр специальной связи» или по почте заказным 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, сенаторам Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию

муниципального образования Новопокровский район, готовится соответствующими структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Новопокровский район, и подписывается главой муниципального образования Новопокровский район или заместителями главы.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Новопокровский район, органами местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, подписывается уполномоченными должностными лицами в администрации муниципального образования Новопокровский район - замещающими должности высшей группы должностей.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Новопокровский район, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными инструкциями входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела, подписываются заместителем главы, курирующим вопросы внутренней политики.

В случае если ответы готовятся от имени главы муниципального образования Новопокровский район или заместителей главы, при необходимости продления срока рассмотрения обращения, ими подписывается уведомление заявителю о продлении срока. При их отсутствии указанное уведомление подписывают исполняющие обязанности главы муниципального образования Новопокровский район или заместителей главы.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы, а также уполномоченных лиц структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Новопокровский район направляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, действующей в администрации муниципального образования Новопокровский район.

2.6.15. Направление ответа на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Новопокровский район в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на Едином портале обеспечивается с помощью платформы обратной связи Единого портала автоматически.

2.6.16. Проекты ответов на обращения, жалобы на решение руководителя структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Новопокровский район, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, находящиеся на контроле в юридическом отделе администрации муниципального образования

Новопокровский район, готовятся не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

2.6.17. 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 исполнитель передает в общий отдел материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

2.6.19. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан осуществляется:

- проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

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

- проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.20. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания

обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанным специалистом выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.21. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования Новопокровский район и заместителями главы, 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 Новопокровский район

3.1.1. Прием граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район осуществляется по адресу: Краснодарский край, Новопокровский район, ст-ца Новопокровская, ул. Ленина, д. 101 ежедневно, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования.

3.1.2 Прием граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район ведут должностные лица администрации муниципального образования Новопокровский район и специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочее место должностного лица, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

Должностное лицо, осуществляющее прием граждан в приемной администрации муниципального образования Новопокровский район, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы.

3.1.6. В помещении общественной приемной оборудуются пост охраны и система видеонаблюдения.

3.1.7. В помещении общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район устанавливаются информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.9. При приеме в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район 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 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 (в ходе личного приема);
- 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 обращение письменными).

3.1.11. Должностное лицо, ведущее прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции муниципального образования Новопокровский район, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Новопокровский район, 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 Новопокровский район, должностным лицом в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования

Новопокровский район, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

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 Новопокровский район с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции администрации муниципального образования Новопокровский район, ему предоставляется информация об участнике(ах) государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории муниципального образования Новопокровский район, который(ые) может(ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 г. № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.

3.1.13. В случае поступления в общественную приемную администрации муниципального образования Новопокровский район уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается заместитель главы, курирующий вопросы внутренней политики 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 граждан вправе оставить письменное обращение на имя главы муниципального образования Новопокровский район или заместителей главы, 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 администрации муниципального образования Новопокровский район 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 администрации муниципального образования Новопокровский район, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.16. Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район осуществляют личный

прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Новопокровский район и заместителями главы

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Новопокровский район и заместителями главы согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой муниципального образования Новопокровский район, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой муниципального образования Новопокровский район.

3.2.3. Граждане на прием к заместителям главы направляются без предварительной записи, согласно графику.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой муниципального образования Новопокровский район и заместителями главы 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 Новопокровский район, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район, главой муниципального образования Новопокровский район и заместителями главы может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район, 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 Новопокровский район и заместителям главы, находится в компетенции органа местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, главой муниципального образования Новопокровский район и заместителям главы может быть дана

рекомендация руководителям органов местного самоуправления муниципального образования о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

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

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

Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 г. № 1043 «О защите государственной тайны при проведении приёма иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну».

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Новопокровский район или заместителями главы с участием руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.11. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, организует приемы главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.12. Карточки личного приема главой муниципального образования Новопокровский район или заместителями главы оформляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в день проведения приема (приложение 6).

3.2.13. По окончании личного приема глава муниципального образования Новопокровский район или заместители главы доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.16. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Новопокровский район или заместителей главы, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

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

3.2.18. 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 Новопокровский район, а также рекомендации для органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, на следующий день после регистрации направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, соответствующим структурным подразделениям администрации муниципального образования Новопокровский район, а также органам местного самоуправления муниципального образования и их должностным лицам с использованием СЭД.

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

3.2.20. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 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 Новопокровский район или заместителями главы возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.3. Организация работы выездных приемов главы муниципального образования Новопокровский район

3.3.1. Выездные приемы главы муниципального образования Новопокровский район (далее – выездные приемы) - это организационная форма

реализации полномочий муниципального образования Новопокровский район по обеспечению права граждан и организаций на обращение в органы местного самоуправления.

3.3.2. Организация выездных приемов осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан. Выездные приемы формируются из работников структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район с приглашением при необходимости работников территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования Новопокровский район, представителей органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район.

3.3.3. Выездные приемы осуществляются непосредственно в органы местного самоуправления в муниципальном образовании в соответствии с утвержденным графиком.

График проведения выездных приемов на предстоящий месяц публикуется на официальном сайте администрации муниципального образования не позднее чем за 14 дней до первого выезда в соответствии с графиком.

Органам местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район рекомендуется обеспечить информирование граждан о графике проведения выездных приемов в средствах массовой информации и общественных местах.

3.3.4. В рамках выездных приемов может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.

3.3.5. Личный прием граждан в ходе выездных приемов на территории муниципального образования Новопокровский район осуществляется работниками структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район, а также привлеченными в установленном порядке работниками территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования, органов местного самоуправления муниципального образования, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

Личный прием в ходе выездного приема может быть организован в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе ССТУ.РФ с работниками соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

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

3.3.7. Гражданин, участвующий в личном приеме, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.8. Должностными лицами, осуществляющими личный прием в ходе выездного приема, оформляются карточки личного приема в ходе выездного приема (приложение 7).

3.3.9. Должностные лица, ведущие прием в ходе выездного приема, дают заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к их компетенции, о чем в карточке личного приема делается соответствующая отметка в строке «Резолюция».

3.3.10. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале СЭД специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в течение трех дней с момента проведения личного приема.

3.3.11. По результатам выездного приема специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, формируется общий перечень поступивших вопросов граждан, который в течение 7 дней передается главе муниципального образования Новопокровский район для сведения, а также направляется руководителю соответствующего органа местного самоуправления муниципального образования. Оригиналы карточек личного приема хранятся в общем отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

3.3.12. В ходе выездного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.3.13. В случае если в письменном обращении, принятом в ходе выездного приема, содержится просьба о личном приеме главой муниципального образования Новопокровский район или заместителями главы, должностным лицом, ведущим прием, при приеме обращения заявителю даются устные разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Новопокровский район и заместителями главы, а также направляются письменные разъяснения в установленные сроки.

3.3.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе выездного приема возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностных лиц, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.4. Организация участия в проводимых приемах по поручению Президента Российской Федерации (в том числе в режиме видео-конференц-связи).

Организация участия в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации в муниципальном образовании Новопокровский район

3.4.1. В личных приемах граждан должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя

Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации в соответствии с утвержденным графиком (в том числе в режиме видео-конференц-связи) (далее - личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации) принимают участие глава муниципального образования Новопокровский район и заместители главы.

3.4.2. Ответственность за организацию участия главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы в проведении личных приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации возлагается на специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.4.3. По поручению главы муниципального образования Новопокровский район структурными подразделениями администрации муниципального образования Новопокровский район, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, готовится информация в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, которая подписывается заместителями главы, об участнике (участниках) личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации и принимаемых мерах по вопросу заявителя с указанием сроков возможного решения и предоставляется в общий отдел.

Дополнительно для участвующего в личном приеме граждан по поручению Президента Российской Федерации должностного лица администрации муниципального образования Новопокровский район непосредственными исполнителями в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новопокровский район готовится список участников личного приема граждан, информационная справка о заявителе и перспективах решения его вопроса, которые за три рабочих дня до даты проведения личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации передаются должностному лицу администрации муниципального образования Новопокровский район, участвующему в проведении такого приема.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации несут непосредственные исполнители в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новопокровский район, которым поручена подготовка такой информации.

3.4.4. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в пределах своей компетенции участвует в подготовке и организации участия главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы в личном приеме граждан по поручению Президента Российской Федерации, а также контролируют своевременность и полноту представленной исполнителями информации по вопросу заявителя.

3.4.5. Продление сроков исполнения поручений, данных в ходе личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации, не допускается.

3.4.6. Контроль своевременности представления информации на имя Президента Российской Федерации за подписью главы муниципального образования Новопокровский район осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на имя Президента Российской Федерации за подписью Губернатора Краснодарского края несут непосредственные исполнители в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новопокровский район, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.4.7. В личном приеме граждан по поручению Президента Российской Федерации принимают участие глава муниципального образования Новопокровский район, должностные лица структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район и органов местного самоуправления муниципального образования, к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.4.8. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в пределах своих полномочий участвует в подготовке информации для участия главы муниципального образования Новопокровский район в приеме по поручению Президента Российской Федерации.

3.4.9. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе участия в личном приеме граждан по поручению Президента Российской Федерации Губернатором Краснодарского края; контролируется своевременность и полнота информации представляемой на имя Президента Российской Федерации, которую подписывает глава муниципального образования Новопокровский район, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Согласованные проекты писем подготавливаются исполнителями для подписания главой муниципального образования Новопокровский район не позднее чем за 5 рабочих дней до дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

3.4.10. В соответствии с утвержденными графиками на территории муниципального образования Новопокровский район осуществляется работа мобильной приемной Президента Российской Федерации (в том числе передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации), работа мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, а также мобильной приемной Губернатора Краснодарского края.

3.4.11. Ответственность за организацию участия главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации, мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе и мобильной приемной Губернатора Краснодарского края возлагается на специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.4.12. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе и мобильной приемной Губернатора Краснодарского края; контролируется своевременность и полнота информации представляемой на имя Президента Российской Федерации, Губернатора Краснодарского края, которую подписывает глава муниципального образования Новопокровский район, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Согласованные проекты писем передаются исполнителями на подписание главе муниципального образования Новопокровский район не позднее чем за 5 рабочих дней до дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими на телефон «Горячей линии» в администрации муниципального образования Новопокровский район

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон «Горячей линии» в администрацию муниципального образования Новопокровский район (далее - телефон «Горячей линии»), не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Телефон «Горячей линии» обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру в администрацию муниципального образования Новопокровский район +7(86149)7-16-77.

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы в администрации муниципального образования Новопокровский район и служебным распорядком.

4.4. С целью контроля качества работы по приему и рассмотрению сообщений, поступивших на телефон «Горячей линии» в администрацию муниципального образования Новопокровский район, проводится выборочная проверка объективности и достоверности рассмотрения обращений.

4.5. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

4.6. Работа с сообщениями, поступающими по компетенции в администрацию муниципального образования Новопокровский район через платформу обратной связи «ПОС», осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в рамках компетенции.

4.7. Техническое обеспечение работы телефона «Горячей линии» осуществляется работниками отдела информатизации администрации муниципального образования Новопокровский район.

4.8. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан с заявителем.

4.9. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на телефон «Горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.10. При обращении на телефон «Горячей линии», заявитель обязан сообщить:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
почтовый адрес;
номер телефона;
суть предложения, заявления, жалобы.

4.11. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляющий прием звонков:

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

4.11.2. Предоставляет адреса и телефоны органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.11.3. При необходимости обеспечивает связь с органами местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, их должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, путем предоставления номера телефона соответствующего органа или соответствующего должностного лица.

4.11.4. Разъясняет порядок организации личного приема главой муниципального образования Новопокровский район и заместителями главы.

4.11.5. Готовит проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район, органы местного самоуправления муниципального образования.

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.

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

4.13. Поручения по рассмотрению аудиосообщений в органы местного самоуправления или должностным лицам направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД.

4.14. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

4.15. 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.

4.16. 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.

4.16.1. 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.

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

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

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования Новопокровский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы, осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется общим отделом путем запроса у лиц, ответственных

за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3. Все обращения, поступающие на имя главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы, ставятся на «контроль».

5.4. Решение о постановке обращений на «контроль» принимается главой муниципального образования Новопокровский район.

5.5. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район, органов местного самоуправления муниципального образования, 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, Губернатора Краснодарского края, первого заместителя и заместителей Губернатора Краснодарского края, ставятся на «контроль».

5.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений. 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 Новопокровский район, подлежат представлению структурными подразделениями администрации муниципального образования Новопокровский район в общий отдел не позднее 1 дня со дня 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 Новопокровский район либо заместителей главы в течение 10 дней со дня поступления ответа в общий отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения:

комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования Новопокровский район и заместителей главы, с выходом (выездом) на место определяется поручением главы муниципального образования Новопокровский район.

5.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.13. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Новопокровский 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 № 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 муниципального образования Новопокровский район осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Новопокровский район; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Новопокровский район и органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район; об адресе официального сайта администрации муниципального образования, о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Новопокровский район:

почтовый адрес: 353020, Краснодарский край, ст-ца Новопокровская, ул. Ленина, д. 133.

Прием граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район (ст-ца Новопокровская, ул. Ленина, д. 101) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон администрации муниципального образования Новопокровский район, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Новопокровский район: +7(86149)7-16-77.

Телефон приемной главы муниципального образования Новопокровский район: +7(86149)7-11-30.

Телефон начальника общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район: +7(86149)7-17-48.

Официальный сайт администрации муниципального образования: <http://www.amonr.ru>.

6.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования Новопокровский район 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 и здание администрации муниципального образования Новопокровский район в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общественной 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 специалист, ответственный за работу с обращениями граждан 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 специалист, ответственный за работу с обращениями граждан называет наименование структурного подразделения администрации, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

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

7.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет 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, в том числе полученных от органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район и представляет 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 и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет в том числе:

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

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район и их должностных лиц 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, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, 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. Получение обращений, поступивших в личный кабинет администрации муниципального образования Новопокровский район, осуществляется отделом информатизации администрации муниципального образования Новопокровский район, а обработка обращений осуществляется общим отделом.

8.4. Получение и обработку сообщений, поступивших в личный кабинет администрации муниципального образования Новопокровский район, осуществляет общий отдел.

8.5. При работе с обращениями и сообщениями граждан, поступающими

через ПОС, применяются следующие термины:

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

верхнеуровневый личный кабинет – это личный кабинет администрации муниципального образования Новопокровский район, который в структуре личных кабинетов органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, организаций не подчиняется никакому другому личному кабинету;

личные кабинеты органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район и иных организаций – подведомственные кабинеты по отношению к верхнеуровневому личному кабинету;

структура личных кабинетов системы органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район и иных организаций – система, включающая в себя верхнеуровневый личный кабинет и личные кабинеты, подведомственные ему;

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

координатор - работник общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

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

руководитель – заместители главы муниципального образования Новопокровский район, главы органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район, уполномоченные осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправление обращений и сообщений в личные кабинеты органов или организаций, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

куратор – работник общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район, уполномоченный осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

администратор - работник отдела информатизации администрации муниципального образования Новопокровский район, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета администрации муниципального образования Новопокровский район (в том числе данных личного кабинета администрации муниципального образования Новопокровский район, категорий, подведомственности),

добавления новых учетных записей в личном кабинете администрации муниципального образования Новопокровский район, формирования варианта оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») сообщений.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

8.6. Полномочия общего отдела в ПОС:

8.6.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказывает консультационную помощь структурным подразделениям администрации муниципального образования Новопокровский район, органам местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район 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 Новопокровский район, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.

8.6.3. Обеспечивает верхнеуровневую координацию обращений и сообщений в ПОС.

8.6.4. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции между структурными подразделениями администрации муниципального образования Новопокровский район, органами местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район.

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

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

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

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

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

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

в карточке обращения отображается признак «59-ФЗ»;

возможность указания «специальных» сроков обработки для обращений, подаваемых в сфере миграции или по обжалованию судебных решений. Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;

ограничения на перенос срока подготовки ответа на обращение.

Подготовка ответа с использованием типа решения «Отложено» возможна не более 1 раза;

обязательность подписания ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

8.10. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. В личном кабинете администрации муниципального образования Новопокровский район 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 Новопокровский район.

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

назначить исполнителя;

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

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

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

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

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

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

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

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

взять в работу;

вернуть на координацию;

переназначить исполнителя.

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

8.11.2.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение 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.).

8.11.2.2. Подготовить ответ на обращение или сообщение.

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

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

Тип ответа «Отложено» 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).

8.11.2.3. Сформировать текст ответа заявителю.

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

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

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

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

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

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

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

причину возврата обращения или сообщения координатору.

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

8.11.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

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

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

Все обращения или сообщения, попадающие на этап согласования, поступают 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:

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

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

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 муниципального образования Новопокровский район. 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.

8.11.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

успешно прошедшие этап согласования;

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

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

Все обращения или сообщения, попадающие на этап утверждения, поступают 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:

8.11.4.1. 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.

8.11.4.2. 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.

8.11.4.3. 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.

8.11.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

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

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

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

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

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

вернуть обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе

исполнения, на координацию, с указанием причины возврата;

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

передать право согласования ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе согласования, другому пользователю ПОС с ролью руководитель, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории;

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

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.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

8.12. Руководители органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личных кабинетах органов местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район и определяют лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.

Сотрудники общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район, наделяются одновременно тремя ролями в ПОС – координатора, исполнителя и куратора.

При поступлении в администрацию муниципального образования Новопокровский район обращения (сообщения), относящегося к полномочиям структурного подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район, общим отделом администрации муниципального образования Новопокровский район указанное обращение (сообщение) направляется в личный кабинет работника, отвечающего за ведение делопроизводства и наделенного ролями координатора и исполнителя в соответствующем структурном подразделении администрации муниципального образования Новопокровский район или органе местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район.

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

Информация о назначении лица на роль координатора в течение двух

рабочих дней с момента назначения предоставляется в отдел информатизации администрации муниципального образования Новопокровский район.

Заместитель главы
муниципального образования
Новопокровский район

Д.П. Красников

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Новопокровский район

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от « ____ » _____ 20__ года

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новопокровский район
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Новопокровский район

Д.П. Красников

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Новопокровский район

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента в
заказных письмах с уведомлением и в письмах с
объявленной ценностью
от « ____ » _____ 20__ год
Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новопокровский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____

_____ (муниципальное образование, населенный пункт)
При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Новопокровский район

Д.П. Красников

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Новопокровский район

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от « ____ » _____ 20__ год

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новопокровский район поступило
обращение гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Новопокровский район

Д.П. Красников

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Новопокровский район

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от « ____ » _____ 20__ год

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новопокровский район 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 хранение до востребования _____
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Новопокровский район

Д.П. Красников

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Новопокровский район

Главе (заместителю главы)
муниципального образования
Новопокровский район

_____ (фамилия, инициалы)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

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

_____ (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
Новопокровский район

Д.П. Красников

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Новопокровский район

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ ____ от _____ 20__

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
Новопокровский район

Д.П. Красников

Приложение 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Новопокровский район

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 20__
в ходе выездного приема

Ф.И.О.
заявителя

Адрес места жительства, телефон (при наличии)

Дата приема

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция

Автор резолюции _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

Срок исполнения _____

Заместитель главы
муниципального образования
Новопокровский район

Д.П. Красников