



**АДМИНИСТРАЦИЯ КАЛИНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.04.2026

№ 255

станция Калининская

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации Калининского сельского поселения
Калининского района**

В целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», в соответствии с Уставом Калининского сельского поселения Калининского муниципального района Краснодарского края **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Калининского сельского поселения Калининского района (далее-Инструкция) согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Калининского сельского поселения Калининского района от 17.04.2020 года № 40 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Калининского сельского поселения Калининского района»;

2) постановление администрации Калининского сельского поселения Калининского района от 29.07.2020 № 98 «О внесении изменений в постановление администрации Калининского сельского поселения Калининского района от 17.04.2020 № 40 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Калининского сельского поселения Калининского района».

3. Общему отделу администрации Калининского сельского поселения Калининского района (Токарев С.Н.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления на сайте в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет», зарегистрированном в качестве средства массовой информации и разместить на официальном сайте администрации Калининского сельского поселения Калининского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Калининского
сельского поселения
Калининского района



М.С. Нагорный

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края
от 30.07.2016 № 255

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Калининского сельского поселения Калининского района Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), официального сайта администрации Калининского сельского поселения Калининского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации Калининского сельского поселения Калининского района Краснодарского края, главы Калининского сельского поселения Калининского района Краснодарского края, заместителя главы Калининского сельского поселения Калининского района, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации Калининского сельского поселения Калининского района (далее соответственно – администрация, глава, заместитель, руководитель отраслевого (функционального) органа администрации).

Обеспечение реализации положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) в отношении возможности направления обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием Единого

портала и направления ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение.

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 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)» (далее - Правила №2334) 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.

2. Порядок работы с обращениями в письменной форме

2.1. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 353780, Краснодарский край, Калининский район, ст. Калининская, ул. Советская, д. 40;

передано лично в общий отдел администрации Калининского сельского поселения Калининского района (далее – общий отдел) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы и заместителя главы;
в форме электронного документа, путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, размещенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.адм-калина.рф, который является официальным сайтом администрации Калининского сельского поселения Калининского района (далее - официальный сайт);

при направлении гражданами на электронную почту администрации Калининского сельского поселения Калининского района и структурных подразделений, 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;

в форме электронного документа с использованием Единого портала.

2.1.2. Обращение в письменной форме на имя главы и заместителя главы, поступающие в администрацию по почте, фельдъегерской связью, передаются в общий отдел, ответственному за работу с обращениями граждан, в день поступления;

2.1.3. В общем отделе администрации корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при

обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель – оперативному дежурному ОМВД России по Калининскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция, передается в общий отдел;

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое);

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом: «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 в общем отделе администрации;

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом общего отдела администрации, обрабатывающим корреспонденцию;

2.1.8. Обращение в письменной форме на имя главы и заместителя главы, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом общего отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления;

2.1.9. При поступлении обращения, направленного на официальный сайт, прошедшего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, происходит его автоматическая переадресация на портал Госуслуги. Решаем вместе (ПОС);

2.1.10. При поступлении обращения с использованием Единого портала, номер присваивается автоматически на платформе обратной связи.

2.2. Регистрация обращений в письменной форме

2.2.1. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы и заместителя главы, а также обращения граждан, поступающие в

администрацию из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе;

2.2.2. Все поступающие в администрацию обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются в общем отделе в течение 3 дней с момента поступления;

2.2.3. 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;

2.2.4. 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);

2.2.5. В регистрационный журнал, утвержденный номенклатурой дел администрации, вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, а также имя и отчество, а в их отсутствии (полное имя и отчество), инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес.

Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить, место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

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;

количество листов с приложениями (если имеются);

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в регистрационный журнал вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». 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 регистрационный журнал вносится указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес;

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в регистрационный журнал в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например - Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.));

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационный журнал вносится запись «без фамилии»;

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общего отдела заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством);

2.2.10. Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в регистрационный журнал вносятся обе фамилии.

2.3. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме

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

2.3.2. Срок рассмотрения обращения в письменной форме исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день;

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан;

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

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

2.3.5. В случае направления запроса в другие органы местного

самоуправления руководитель, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

2.3.6. В случае, если администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения;

2.3.7. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам оказания социальной помощи и мер поддержки в пределах компетенции администрации Калининского сельского поселения Калининского района, рассматриваются в срок не более 15 рабочих дней со дня регистрации таких обращений, если иные сроки не установлены федеральным и региональным законодательством».

2.4. Направление письменных обращений на рассмотрение

2.4.1. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения главе о сроках и порядке разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения, о направлении обращения на рассмотрение заместителю, о направлении обращения по компетенции в отраслевой (функциональный) орган администрации;

2.4.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано;

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее отраслевых (функциональных) органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, муниципальных учреждений, регистрируются в общем отделе администрации и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением;

2.4.4. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, сотрудниками администрации, ее отраслевых (функциональных) органов, 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;

2.4.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного обращения в письменной форме, 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;

2.4.6. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

2.4.7. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие 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;

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой, заместителем, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации;

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отраслевого (функционального) органа администрации для

рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем отраслевого (функционального) органа администрации, жалоба может быть направлена руководителю отраслевого (функционального) органа администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) отраслевого (функционального) органа администрации, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации (за исключением руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации, которые находятся в непосредственном подчинении главы), ответ на жалобу направляется за подписью заместителя главы;

2.4.14. В случае, если обращение в письменной форме, поступившее на рассмотрение в администрацию, было ошибочно направлено в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращении вопросов, то указанное обращение в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, в течение семи дней со дня регистрации, направляется 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 руководителю, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения;

2.4.15. Обращения с поручениями по их рассмотрению направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации;

2.4.16. Уведомления авторам обращений вносятся в Реестр отправляемой корреспонденции по обращениям граждан, запечатываются в конверты и отправляются почтой. Реестр хранится в общем отделе администрации;

2.4.17. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, направляются на адрес, указанный в обращении;

2.4.18. Уведомления авторам обращений, поступивших с использованием Единого портала, направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина.

2.5. Рассмотрение обращений в письменной форме

2.5.1. В отраслевых (функциональных) органах администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения;

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: 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 и её состава для проверки фактов, составляя акт комиссионного рассмотрения обращения (приложение 7), изложенных в обращении (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;

направляет в течение семи дней со дня регистрации, по компетенции, в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Калининский муниципальный район Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы или заместителя главы;

уведомляет гражданина и общий отдел администрации о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общий отдел администрации с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается отраслевой (функциональный) орган администрации или должностное лицо администрации, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел администрации;

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

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

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. Обращения с просьбами о личном приеме главой и заместителем 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 и заместителем главы. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистами общего отдела направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой и заместителем главы;

2.5.6. Обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией;

2.5.7. Обращения, 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 обращений в письменной форме, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

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

2.5.10. В случае если в обращении 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 отраслевого (функционального) органа администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо отраслевого (функционального) органа администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью главы, заместителя главы, рассматривающих обращение гражданина;

2.5.11. При поступлении в администрацию очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо отраслевого (функционального) органа администрации, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу;

2.5.12. При поступлении в администрацию обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистами общего отдела сообщается гражданину, направившему обращение;

2.5.13. При поступлении в администрацию 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 обращения в письменной форме

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

2.6.2. Текст ответа 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 обращение в письменной форме 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, 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 в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении;

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 (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 заместителем главы;

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных и региональных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота или по почте простым почтовым отправлением;

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, сенаторам Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в

администрацию, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации и подписывается главой;

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная отраслевыми (функциональными) органами администрации, подписывается главой, направляется с сопроводительным письмом, подписанным заместителем главы;

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в отраслевых (функциональных) органах администрации, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела, подписываются главой или заместителем главы;

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы, заместителя главы, направляются для отправки в общий отдел администрации;

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный ответ гражданину направляется в форме электронного образа документа с использованием официальной электронной почты администрации;

2.6.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения, глава или исполняющий обязанности главы, не зависимо от того, кто дал поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

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

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину специалист общего отдела формирует в дело подлинник обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное) на архивное хранение;

2.6.17. Исполнители несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за исполнение поручения по обращениям, полноту и качество ответов;

2.6.18. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов государственной власти специалистом общего отдела администрации 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);

содержания представленных ответов и документов, 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»);

2.6.19. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, специалистом общего отдела принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности и всесторонности рассмотрения. 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;

2.6.20. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой, и заместителем главы, по предложению начальника общего отдела администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в приемной главы

Калининского сельского поселения Калининского муниципального района

3.1.1. Прием граждан в администрации осуществляется по адресу: Краснодарский край, Калининский район, ст. Калининская, ул. Советская, д. 40, еженедельно: четверг с 8:00 до 10:00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте и информационных стендах в здании администрации;

3.1.2. Прием граждан ведут специалисты общего отдела администрации;

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 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

3.1.4. Рабочие места специалистов общего отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой;

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;

3.1.6. В здании администрации устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте;

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

3.1.8. При приеме в администрации граждан в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в регистрационный журнал, утвержденный номенклатурой дел администрации.

В регистрационном журнале приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение, находится на рассмотрении);

3.1.10. Специалист общего отдела администрации, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению обращения в письменной форме, в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных отраслевых (функциональных) органов администрации Калининского сельского поселения Калининского района, специалист общего отдела администрации организует проведение приема заявителя специалистами соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации в компетенцию которых, входит решение поставленных в обращении вопросов, лично либо по телефону.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский муниципальный район Краснодарского края или органов исполнительной власти Краснодарского края, специалист общего отдела администрации в день обращения гражданина организует проведение приема заявителя специалистами соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Калининский муниципальный район, администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти

Краснодарского края, 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;

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

3.1.12. В случае поступления в администрацию уведомления о проведении публичного мероприятия, главой или заместителем главы, организуются мероприятия для дальнейшей работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

3.1.13. В ходе приема граждан вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы, заместителя главы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией;

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в администрации 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 главы, а также специалистов общего отдела, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия, о чем предупреждаются граждане в начале проведения фотосъемки, аудио- и видеозаписи в ходе приема;

3.1.15. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными специалистами соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации.

3.2. Организация личных приемов граждан главой, заместителем главы и руководителями отраслевых (функциональных)

органов администрации

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой, заместителем главы, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации согласно утвержденному графику (приложения 8, 9);

3.2.2. Организацию личного приема граждан главой осуществляет начальник и специалисты общего отдела администрации;

3.2.3. Личный прием граждан заместителем главы проводится в служебных кабинетах и его организацию осуществляют руководители и специалисты отраслевых (функциональных) органов, непосредственно подчиненных заместителю главы;

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой и заместителем главы осуществляется по результатам устных обращений граждан с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в устном 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. Список граждан на прием, передается заместителю главы для определения ответственных за подготовку информации к приему и участников мероприятия;

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, главой может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителем главы, руководителями соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса;

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

3.2.9. Личный прием главой, заместителем главы ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении;

3.2.10. Личный прием главой, заместителем главы проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.11. Личный прием граждан осуществляется главой, заместителем главы с участием руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их

компетенции;

3.2.12. Специалисты общего отдела организуют выездные приемы главы (в том числе в режимах видео-конференц-связи);

3.2.13. По окончании личного приема глава доводит 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 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, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина (приложение 6);

3.2.17. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале, утвержденном номенклатурой дел администрации, специалистами общего отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан;

3.2.18. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для заместителя главы, отраслевых (функциональных) органов администрации, после регистрации направляются к исполнителям поручений, нарочно. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе в течение пяти лет со дня регистрации;

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

3.2.20. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой, заместителем 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, о чем предупреждаются граждане в начале проведения фотосъемки, аудио- и видеозаписи в ходе приема.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефонам администрации Калининского сельского поселения Калининского муниципального района

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в администрацию, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом;

Общий отдел администрации обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефону: 8 (86163) 21-9-87.

4.2. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации и служебным распорядком;

4.3. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистами общего отдела администрации;

4.4. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста общего отдела с заявителем;

4.5. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших в общий отдел, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных;

4.6. При обращении в общий отдел, заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы;

4.7. Специалисты общего отдела, осуществляющие прием звонков:

4.7.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей;

4.7.2. Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти Краснодарского края, администрации муниципального образования Калининский муниципальный район, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов;

4.7.3. При необходимости обеспечивают связь с органами местного самоуправления Калининского района Краснодарского края, их должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов;

4.7.4. Разъясняют порядок организации личного приема главой, заместителем главы;

4.7.5. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией заместителю главы и в отраслевые (функциональные) органы администрации;

4.8. Специалисты общего отдела администрации оформляют регистрационную карточку аудиосообщения, содержащую фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; адрес, содержание аудиосообщения (приложение 7).

Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления заместителю главы и в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации.

После утверждения поручений главой, заместителем главы, регистрационная карточка направляется соответствующим должностным лицам нарочно;

4.9. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный

характер, специалистами общего отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется;

4.10. 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;

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

Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если: содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержится 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;

4.12. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения глава или исполняющий обязанности главы, списывает материалы «в дело», в противном случае - дает поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения;

4.13. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется специалистами общего отдела.

4.14. Карточки приема аудиосообщений подлежат обязательной регистрации в журнале, утвержденном номенклатурой дел администрации, специалистами общего отдела в течение трех дней с момента проведения поступления сообщений;

4.15. Оригиналы карточек аудиосообщений хранятся на бумажных носителях в общем отделе в течение пяти лет со дня регистрации;

5. Порядок работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала

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

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;

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

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

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

а) электронных форм Единого портала, размещенных на официальных сайтах и официальных страницах органов и организаций;

б) личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;

в) мобильного приложения Единого портала;

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

Департамент информатизации и связи Краснодарского края на платформе Единого портала: регистрирует и обновляет данные пользователей, обеспечивая их актуальность в верхнеуровневом кабинете администрации Краснодарского края с соблюдением законодательства о защите персональных данных;

5.6. Общий отдел администрации Калининского сельского поселения Калининского муниципального района обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей, в том числе по вопросам функционала личного кабинета администрации Калининского сельского поселения Калининского района на платформе Единого портала;

5.7. Общий отдел администрации на платформе Единого портала:

осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через платформу Единого портала и консультирование по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан;

проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации;

осуществляет мониторинг соблюдения сроков выполнения работы с

обращениями и сообщениями граждан в личном кабинете сотрудника администрации;

обеспечивает координацию обращений и сообщений на платформе Единого портала;

организует распределение обращений и сообщений по компетенции администрации между исполнителями в структурных подразделениях;

руководители структурных подразделений администрации несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в кабинете администрации и назначают лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений на платформе Единого портала;

получение и обработка обращений и сообщений, поступивших в кабинет Единого портала администрации, осуществляется общим отделом администрации;

5.8. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 г. № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края» составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения.

5.9. В случае если орган или организация, к компетенции которых, относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому portalу, специалистом общего отдела администрации поступившие через Единый портал обращения (сообщения), регистрируются в журнале, утвержденном номенклатурой дел администрации, на бумажном носителе, в котором содержится:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество при наличии;

адрес заявителя при наличии;

источник поступления;

телефон при наличии;

e-mail при наличии;

признак сообщения;

код тематики;

количество листов с приложениями (при наличии);

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

5.10. 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).

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.

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

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

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

5.11. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. В личном кабинете администрации 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;

5.12. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

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

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

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

сообщения;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2) подготовить ответ на обращение или сообщение.

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

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

Тип ответа «Отложено» также как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения. После того, как ответ утвержден, он направляется заявителю. Дата, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения, становится новым сроком обработки обращения или сообщения.

При выборе типа ответа «Отклонено» исполнитель должен указать

причину из исчерпывающего списка причин отклонения обращений или сообщений в ПОС, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в случае, когда ответ не дается);

3) сформировать текст ответа заявителю;

4) прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости);

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

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

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

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

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

5.12.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

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

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

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

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

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

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

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

3) передать право согласования ответа на обращение или сообщение

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

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в администрации.

5.12.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.12.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет администрации, доступны куратору данного личного кабинета для

осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС;

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

При поступлении в администрацию обращения (сообщения), относящегося к полномочиям отраслевого (функционального) органа администрации, общий отдел администрации указанное обращение

(сообщение) направляет в личный кабинет работника, наделенного ролями координатора и исполнителя в соответствующем отраслевом (функциональном) органе администрации.

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

6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений и сообщений граждан

6.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений и сообщений граждан, поступающих на имя главы, заместителя главы, осуществляется специалистами общего отдела администрации;

6.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений и сообщений осуществляется заместителем главы должностными лицами отраслевого (функционального) органа администрации, путем проверки ответов, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений;

6.3. Ответы могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении или сообщении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой, заместителем главы, начальником общего отдела администрации, по предложению специалиста(ов) общего отдела администрации, ответственного за работу с обращениями граждан;

6.4. Решение о постановке обращений и сообщений на контроль принимается главой и заместителем главы по предложениям начальника и специалистов общего отдела;

6.5. Постановка обращений и сообщений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе отраслевых (функциональных) органов администрации, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений и сообщений;

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

6.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением

обращений и сообщений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений и сообщений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений и сообщений, поставленных на контроль;

6.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям и сообщениям граждан включает:

 постановку поручений по рассмотрению обращений и сообщений граждан на контроль;

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

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений и сообщений;

 снятие обращений и сообщений с контроля;

 списание обращения и сообщения «в дело».

6.9. Ответ на обращение и сообщение, документы и материалы о результатах рассмотрения обращений подлежат представлению отраслевыми (функциональными) органами администрации в общий отдел администрации в срок, указанный в поручении;

6.10. Текущий контроль осуществляется путем проверки проектов ответов на соблюдение и исполнение должностными лицами положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции;

6.11. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы, заместителя главы. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения, в том числе комиссионно с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

6.12. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, главы, заместителя главы, с выездом на место, определяется планом работы соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации, которому поручено рассмотрение обращения.

6.13. Граждане вправе направлять в администрацию 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.

7. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

7.1. Информирование граждан осуществляется в устной и письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общего отдела администрации осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации, органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления муниципального образования Калининский

муниципальный район; об адресе официального сайта, адресе электронной почты; 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;

7.2. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 353780, Краснодарский край, Калининский район, ст-ца Калининская, ул. Советская, д. 40.

Прием граждан в администрации осуществляется еженедельно: четверг с 8.00 до 10.00, кроме выходных и праздничных дней, кабинет главы.

Телефон администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы: 8 (861 63) 21-4-36.

Официальный сайт: www.адм-калина.рф

7.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при:

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

размещение информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте.

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

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 общего отдела администрации 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;

7.4. На информационном стенде в администрации размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности администрации; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации; графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

8. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

8.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем

граждан, проживающих на территории Калининского сельского поселения Калининского района Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности органов местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления, направленной на защиту законных интересов и прав граждан;

8.2. Начальники и (или) специалисты отраслевых отделов администрации ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляет в общий отдел администрации Калининского сельского поселения Калининского муниципального района информацию о работе с обращениями (сообщениями) граждан, проводимой администрацией Калининского сельского поселения Калининского района Краснодарского края (приложение 11).

8.3. При подготовке указанных сведений специалисты общего отдела администрации осуществляют в том числе:

- анализ поступивших от граждан сообщений, устных обращений и обращений в письменной форме;

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

- сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления, структурных подразделений администрации Краснодарского края и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

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

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района

С.Н. Токарев

Приложение 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края

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

Комиссия в составе: _____

_____ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____ в администрацию
(число, месяц, год)
Калининского сельского поселения Калининского района поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина
_____,
(фамилия, имя, отчество)
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

_____	_____
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
_____	_____
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
_____	_____
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района



С.Н. Токарев

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации Калининского
сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью
от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе: _____

_____ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____ в администрацию
(число, месяц, год)
Калининского сельского поселения Калининского района поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина
_____,
(фамилия, имя, отчество)
проживающего по адресу: _____

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

Настоящий акт составлен в 2-х подлинных экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района



С.Н. Токарев

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации Калининского
сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края

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

Комиссия в составе:

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

в администрацию Калининского сельского поселения Калининского района
поступило обращение гражданина

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

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

_____	_____
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
_____	_____
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
_____	_____
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района



С.Н. Токарев

Приложение 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «__» _____ 20__ г.

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

составила настоящий акт о нижеследующем: _____ в администрацию
(число, месяц, год)
Калининского сельского поселения Калининского района поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, инициалы) _____,
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____;
(номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в _____;
(наименование органа местного самоуправления)
оставлены на хранении до востребования _____.
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized vertical stroke with a horizontal crossbar and a small loop at the bottom.

С.Н. Токарев

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации Калининского
сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края

Главе
Калининского сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края

(инициалы, фамилия)

**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

(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)

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района



С.Н. Токарев

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в администрации
Калининского сельского
поселения
Калининского района
Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 202__ г.

Ф.И.О. (заявителя): _____

Адрес местожительства, телефон: _____

Дата приема: _____

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции: _____ (_____)

Срок исполнения: _____

(обратная сторона карточки)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись главы _____

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района



С.Н. Токарев

Приложение 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в администрации
Калининского сельского
поселения Калининского района
Краснодарского края

КАРТОЧКА ТЕЛЕФОННОГО СООБЩЕНИЯ

№ _____ от _____ 202__ г.

Ф.И.О. (заявителя): _____

Адрес местожительства, телефон: _____

Дата сообщения: _____

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции: _____ (_____)

Срок исполнения: _____

(обратная сторона карточки)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата _____

Адресат

Содержание

С контроля снял _____ Подпись главы _____

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района

С.Н. Токарев

Приложение 9
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края

ГРАФИК
приема граждан руководством администрации
Калининского сельского поселения Калининского района
Краснодарского края

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приёма	Время приёма
Глава Калининского сельского поселения Калининского района Краснодарского края	каждый четверг текущего месяца	с 08.00 до 10.00
Заместитель главы Калининского сельского поселения Калининского района Краснодарского края	понедельник- среда текущего месяца	с 08.00 до 12.00
Начальник отдела ЖКХ и благоустройства администрации Калининнского сельского поселения	среда текущего месяца	с 08.00 до 12.00
Начальник общего отдела администрации Калининского сельского поселения	Понедельник Вторник Среда Пятница	с 08.00 до 12.00

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района



С.Н. Токарев

Приложение 10
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края

ГРАФИК
приема руководителями отраслевых (функциональных) органов
администрации Калининского сельского поселения
Краснодарского края

Отраслевые(функциональные) органы администрации Калининского сельского поселения Калининского района Краснодарского края	Дни и время приёма	Место приёма
1	2	3
Заместитель главы администрации Калининского сельского поселения	Вторник Четверг с 8-00 до 12-00	ст. Калининская ул. Советская, д.40
Общий отдел	четверг с 8.00 ч. до 10.00 ч.	ст. Калининская ул. Советская, д.40 кабинет общего отдела
Организационный отдел администрации	понедельник- среда текущего месяца	с 08.00 до 12.00
Отдел жкх	среда текущего месяца	с 08.00 до 12.00
Финансовый отдел	Понедельник Вторник Среда Пятница	с 08.00 до 12.00

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района



С.Н. Токарев

Приложение 11
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района
Краснодарского края

ИНФОРМАЦИЯ
об итогах работы администрации Калининского сельского поселения
Калининского района Краснодарского края по работе с обращениями
граждан за ___квартал 202__ г.

Наименование показателя работы	шт/чел
1.Поступило всего письменных обращений (шт.), в том числе	
1.1. по сети "Интернет" (ПОС),	
1.2. из администрации МО Калининский район	
2.Взято на контроль всего (шт.),	
3.Поступило повторно (шт.),	
4.Рассмотрено всего обращений (шт.), из них:,	
4.1.поддержано (шт.),	
4.1.1.в том числе "меры приняты" (шт.),	
4.2.разъяснено (шт.),	
5.В работе (шт.),	
6.Рассмотренно комиссионно с выездом на место (шт.),	
7.Рассмотрено с нарушением сроков (шт.),	
8.Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (шт.),	

8.1.привлечено к ответственности (чел.),	
8.2.в том числе по представлениям прокуратуры (чел.),	
9.Принято граждан на личных приемах руководством (чел),	
9.1.в том числе главой поселения (чел),	
10.Принято граждан специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан (чел),	
11.Принято звонков по телефону "горячей линии" специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан (шт),	
12.Количество публикаций о работе с обращениями граждан в средствах массовой информации (шт.),	

Начальник общего отдела администрации
Калининского сельского поселения
Калининского района



С.Н. Токарев