



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.06.2026

№ 823

г. Темрюк

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации муниципального
образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 № «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края обеспечить соблюдение Инструкции.

3. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Темрюкский район от 15 апреля 2024 г. № 529 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район».

4. Отделу информатизации, технической защиты информации и взаимодействия со СМИ администрации муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края (Семикина О.А.) официально опубликовать постановление «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края» на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.temryuk.ru.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края Черную Л.Е.

6. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Темрюкский муниципальный район
Краснодарского края



Ф.В. Бабенков

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
муниципального образования
Темрюкский муниципальный
район Краснодарского края
от 26.06.2024 № 243

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации** **муниципального образования Темрюкский муниципальный район** **Краснодарского края**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), поступившими в адрес администрации муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края (далее – Администрация), главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края и заместителей главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края (далее соответственно – обращения граждан, первый заместитель и заместители).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), в постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами,

лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в Администрацию, а также для получения и обработки указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения (далее – Правила № 2334).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353500, Краснодарский край, г. Темрюк, ул. Ленина, д. 65;

передано лично в сектор по работе с обращениями граждан управления делопроизводства Администрации (далее – сектор по работе с обращениями граждан);

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.temryuk.ru/virt-priem>), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

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

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей, доставленные в управление делопроизводства Администрации по почте, предаются работнику сектора по работе с обращениями граждан в день поступления.

2.1.3. Работник управления делопроизводства Администрации, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте

отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей (приложение 1);

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником управления делопроизводства Администрации, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником сектора по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника, ведущего прием.

2.1.9. Для приема письменных обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются на электронную почту сектора по работе с обращениями граждан, а после вносятся в систему электронного документооборота (далее – ЕМСЭД КК).

В случае направления обращения в адрес главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей на официальный электронный адрес Администрации в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются работнику сектора по работе с обращениями граждан, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, и вносятся в ЕМСЭД КК.

2.2. Регистрация письменных обращений

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в Администрацию, на имя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей регистрируются в секторе по работе с обращениями граждан.

2.2.2. Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в секторе по работе с обращениями граждан в ЕМСЭД КК в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, подлежащих регистрации в секторе по работе с обращениями граждан не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в секторе по работе с обращениями граждан, фиксирует момент поступления письменных обращений и обращений в электронной форме в ЕМСЭД КК в день их поступления.

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

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных

документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В электронную учетную карточку ЕМСЭД КК (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

- регистрационный номер;

- дата регистрации;

- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

- городское или сельское поселение проживания автора обращения;

- источник поступления;

- телефон (при наличии);

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- e-mail (при наличии);

- адресат;

- исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

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

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

- количество листов с приложениями (если имеется);

- фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

- фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- скан-образцы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые приклепляются в поле «файлы документа».

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

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

Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.).

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом сектора по работе с обращениями граждан заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в Администрации. Датой окончания срока рассмотрения обращения является дата регистрации ответа на обращение в секторе по работе с обращениями граждан.

2.3.2. Письменные обращения, поступившие в Администрацию либо должностному лицу в пределах их компетенции и содержащие вопросы участников специальной военной операции и членов их семей, рассматриваются в срок не более 21 дня со дня регистрации таких обращений.

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

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

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

2.3.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы местного самоуправления, государственные органы руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники сектора по работе с обращениями граждан, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первому заместителю, заместителям. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первый заместитель, заместители определяют

исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в Администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган местного самоуправления муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов.

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

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

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в Администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Отдел МВД России по Темрюкскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется Губернатору Краснодарского края.

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Уведомления о переадресации подписываются первым заместителем, заместителями.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального

закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения Администрации, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения Администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

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

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края направляются в структурные подразделения Администрации, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.10. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в управление по профилактике правонарушений и взаимодействию с правоохранительными органами Администрации для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Поручения о рассмотрении обращений готовятся с использованием ЕМСЭД КК.

2.4.12. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных ЕМСЭД КК и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан.

2.4.13. Уведомления авторам обращений в конвертах направляются по почте на адрес, указанный в обращении, работниками сектора по работе с обращениями граждан. Реестры отправленных уведомлений хранятся в секторе по работе с обращениями граждан.

2.4.14. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», или путем отправки на официальный электронный адрес Администрации, направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес

электронной почты, указанной в обращении, работниками сектора по работе с обращениями граждан.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

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

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность; обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

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

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

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

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края либо первым заместителем и заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которого входит решение поставленных вопросов. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в Администрацию письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение 7 дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта муниципального образования Темрюкский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения Администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и сектор по работе с обращениями граждан. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью первого заместителя, заместителей, а также руководителей структурных подразделений.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее

обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее 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 его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками сектора по работе с обращениями граждан 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, работники сектора по работе с обращениями информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанные ими в обращении адреса. 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 Администрации.

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, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, а также руководителями структурных подразделений.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием ЕМСЭД КК или по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Ответы заявителям передаются для отправки в сектор по работе с обращениями граждан.

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

2.6.13. При условии всестороннего и объективного рассмотрения

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

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину работник сектора по работе с обращениями граждан оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

2.6.15. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам начальником управления делопроизводства Администрации либо работником сектора по работе с обращениями граждан осуществляется:

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

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

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

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

- анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»);
- проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.16. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов начальником управления делопроизводства Администрации либо работником сектора по работе с обращениями граждан принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными сотрудниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.17. Решение о сроках устранения нарушений принимается

руководителем структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, по предложениям работников управления делопроизводства Администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края

3.1.1. Прием граждан в секторе по работе с обращениями граждан осуществляется по адресу: г. Темрюк, ул. Ленина, д. 65 с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 12.48 (кроме выходных и праздничных дней).

Информация о месте приема граждан в секторе по работе с обращениями, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан ведут работники сектора по работе с обращениями граждан.

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

3.1.4. Рабочие места работников сектора по работе с обращениями граждан, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Работник сектора по работе с обращениями граждан, осуществляющий прием граждан, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, образцами заявлений на имя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края.

3.1.6. В холле 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 гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале «Устные обращения» ЕМСЭД КК (далее - электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку вносятся:

регистрационный номер;

дата регистрации;

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

телефон (при наличии);

вид обращения;

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

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

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

3.1.10. Работник сектора по работе с обращениями граждан, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции сектора по работе с обращениями граждан, в том числе о порядке организации личного приема граждан в Администрации.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений Администрации работником сектора по работе с обращениями граждан в день обращения гражданина может быть организовано проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично либо по телефону.

С согласия заявителя организуется видеоприем посредством интернет - ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение вопроса.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных федеральных органов 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 с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему представляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.12. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, которое подлежит регистрации и рассмотрению в

соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.13. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение Администрации, а также работника сектора по работе с обращениями граждан, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация личного приема граждан главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями согласно утвержденному графику по предварительной записи.

3.2.2. Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме с 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.

3.2.3. Список граждан на прием предоставляется главе, первому заместителю, заместителям для ознакомления и определения участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

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

3.2.5. Личный прием главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.6. Личный прием главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.7. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями с участием руководителей структурных подразделений Администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.8. Работники сектора по работе с обращениями граждан организуют приемы главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.9. Карточки личного приема главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями оформляются работниками сектора по работе с обращениями граждан в день проведения приема (приложение 6).

3.2.10. Продолжительность приема одного заявителя не должна превышать 20 минут.

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

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

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

3.2.14. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.15. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» ЕМСЭД КК (далее - электронная учетная карточка личного приема) работниками сектора по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.16. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.2.17. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений Администрации, после регистрации направляются работниками сектора по работе с обращениями граждан в соответствующие структурные подразделения Администрации с использованием ЕМСЭД КК.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в секторе по работе с обращениями граждан в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.18. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное

обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.19. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок работы с обращениями, поступившими по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в сектор по работе с обращениями граждан по телефону «Горячая линия», осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Телефон «Горячая линия» представляет собой телекоммуникационную линию Администрации, обеспечивающую возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру +7(86148) 6-02-12.

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы Администрации и служебным распорядком.

4.4. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется работниками сектора по работе с обращениями граждан.

4.5. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника сектора по работе с обращениями граждан с заявителем.

4.6. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших по телефону «Горячая линия», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.7. При обращении по телефону «Горячая линия» заявитель обязан сообщить:

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

4.8. Работники сектора по работе с обращениями граждан, осуществляющие прием звонков:

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

4.8.2. Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципального

образования Темрюкский муниципальный район 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.

4.8.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями.

4.8.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения Администрации.

4.9. Работниками сектора по работе с обращениями граждан в соответствующем электронном журнале в ЕМСЭД КК оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.10. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками сектора по работе с обращениями граждан самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

4.11. 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.

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

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

4.14. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется работниками сектора по работе с обращениями граждан с помощью ЕМСЭД КК.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В Администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей, осуществляется сектором по работе с обращениями граждан.

5.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3. В случае направления заявителю ответа, подписанного главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, обращение ставится на «контроль».

5.4. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края по предложениям работников сектора по работе с обращениями граждан.

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

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

5.7. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.8. Контроль за выполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД КК;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными подразделениями Администрации в сектор по работе с обращениями граждан в течение 5 дней со дня исполнения.

5.10. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей, критериям, установленным пунктами 5.6, 5.7 Инструкции, начальником управления делопроизводства Администрации принимается решение о направлении в течение 3 дней со дня поступления ответа в сектор по работе с обращениями граждан информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего структурного подразделения Администрации, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.11. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей в течение 3 дней со дня поступления ответа в сектор по работе с обращениями граждан. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.12. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения Администрации, которому поручено рассмотрение обращения.

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

5.14. 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.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица сектора по работе с обращениями граждан осуществляют информирование заявителей о графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах Администрации и органов местного самоуправления муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края; об адресе официального сайта муниципального образования Темрюкский район в сети «Интернет» <https://www.temryuk.ru.>, адресе электронной почты Администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края:

почтовый адрес: 353500, Краснодарский край, г. Темрюк, ул. Ленина, д. 65.

Прием граждан в секторе по работе с обращениями граждан осуществляется с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 12.48 (кроме выходных и праздничных дней).

Телефон «Горячая линия» Администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы Администрации: +7(86148) 6-02-12.

Телефон сектора по работе с обращениями граждан: +7(86148) 5-43-28.

Телефон начальника управления делопроизводства Администрации: +7(86148) 5-42-54.

Официальный сайт муниципального образования Темрюкский район в сети «Интернет» <https://www.temryuk.ru.>

6.3 Информирование граждан в Администрации осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации.

На входе в Администрацию в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы сектора по работе с обращениями граждан.

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник

сектора по работе с обращениями граждан подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок работник сектора по работе с обращениями граждан называет наименование управления, свои фамилию, имя, отчество.

6.4. 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 органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты Администрации; графики приема граждан должностными лицами Администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности структурных подразделений Администрации, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности структурных подразделений Администрации и органов местного самоуправления муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

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

7.3. При подготовке указанных сведений сектор по работе с обращениями граждан осуществляет в том числе:

- анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;
- сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных

действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) структурных подразделений Администрации и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

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

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

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

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

8.3. Получение и обработку обращений и сообщений, поступивших в личный кабинет Администрации, осуществляет сектор по работе с обращениями граждан.

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский муниципальный район
Краснодарского края



Л.Е. Черная

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский
муниципальный район
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, должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____, проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский муниципальный район
Краснодарского края



Л.Е. Черная

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский
муниципальный район
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, должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____, проживающего по адресу: _____

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский муниципальный район
Краснодарского края



Л.Е. Черная

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский
муниципальный район
Краснодарского края

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

Комиссия в составе: _____

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

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края поступило обращение гражданина _____, 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 экземплярах.

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский муниципальный район
Краснодарского края



Л.Е. Черная

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский
муниципальный район
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, должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Темрюкский муниципальный район Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____, 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 хранение до востребования _____.
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____ (подпись, дата)	_____ (инициалы, фамилия)
_____ (подпись, дата)	_____ (инициалы, фамилия)
_____ (подпись, дата)	_____ (инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский муниципальный район
Краснодарского края



Л.Е. Черная

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский
муниципальный район
Краснодарского края

Главе
муниципального образования
Темрюкский муниципальный
район Краснодарского края
(фамилия, инициалы)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

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

(Ф.И.О. заявителя)

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

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

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский муниципальный район
Краснодарского края



Л.Е. Черная

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский
муниципальный район
Краснодарского края

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
личного приема**

№ _____ от _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)

(подпись)

Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах подлежит возврату

В письменном ответе нуждаюсь/не нуждаюсь _____
(подчеркнуть) подпись заявителя

(обратная сторона РКК)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Дело _____

Опись _____

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский муниципальный район
Краснодарского края



Л.Е. Черная