



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
БЕЛОРЕЧЕНСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 27.06.2022

№ 1030

г. Белореченск

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан**

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», 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 **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Белореченский район:

1) от 20 февраля 2013 г. № 390 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения письменных, устных обращений и приема граждан в администрации муниципального образования Белореченский район»;

2) от 5 мая 2014 г. №903 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Белореченский район от 20 февраля 2013 года №390 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения письменных, устных обращений и приема граждан в администрации муниципального образования Белореченский район»;

3) от 26 января 2015 г. №109 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Белореченский район от 20 февраля 2013 года №390 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения письменных, устных обращений и приема граждан в администрации муниципального образования Белореченский район»;

4) от 19 ноября 2015 г. №2810 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Белореченский район от 20

администрации муниципального образования Белореченский район от 20 февраля 2013 года №390 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения письменных, устных обращений и приема граждан в администрации муниципального образования Белореченский район»;

5) от 17 января 2018 г. №61 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Белореченский район от 20 февраля 2013 года №390 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения письменных, устных обращений и приема граждан в администрации муниципального образования Белореченский район»;

6) от 12 апреля 2019 г. №987 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Белореченский район от 20 февраля 2013 года №390 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения письменных, устных обращений и приема граждан в администрации муниципального образования Белореченский район».

3. Помощнику главы (пресс-секретарю) муниципального образования Белореченский район Беззубиковой Т.А. опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Белореченский район Антифеева О.Г.

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

Глава муниципального образования  
Белореченский район

С.В.Сидоренко

Приложение

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением администрации  
муниципального образования  
Белореченский район  
от 27.06.2022 № 1030

## **ИНСТРУКЦИЯ** **о порядке рассмотрения обращений граждан**

### 1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными 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), поступивших в адрес администрации муниципального образования Белореченский район, главы муниципального образования Белореченский район, первого заместителя главы муниципального образования Белореченский район и заместителей главы муниципального образования Белореченский район (далее соответственно - первый заместитель и заместители, обращения граждан).

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).

### 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: 352630, г.Белореченск, ул.Ленина, 66; передано лично в отдел по работе с обращениями граждан, управления делами администрации муниципального образования Белореченский район (далее - Отдел) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы мобильной приёмной главы муниципального образования Белореченский район;

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Белореченский район, первого заместителя и заместителей;

опущено в ящики для корреспонденции, расположенных в холлах

административных зданий по адресам: г. Белореченск, ул.Ленина, 64, г.Белореченск, ул.Ленина, 66.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки: обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Белореченский район (<https://adm-belorechensk.ru/>) в сети "Интернет".

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Белореченский район, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Белореченский район из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных, органов иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в общий отдел управления делами администрации муниципального образования Белореченский район по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись работнику Отдела в день поступления.

2.1.3. Работник Отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении, подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административного здания администрации Белореченского городского поселения муниципального образования Белореченский район.

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

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Белореченский район, первого заместителя и 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 Белореченский район для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей

до востребования.

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

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

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

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

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в Отделе, а передаются в общий отдел управления делами администрации муниципального образования Белореченский район.

2.1.7. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником общего отдела администрации, муниципального образования Белореченский район, обрабатывающим корреспонденцию.

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

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

В случае направления обращения в адрес главы муниципального образования Белореченский район, первого заместителя и заместителей на официальный электронный адрес администрации муниципального образования Белореченский район в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются служащему Отдела, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, и вносятся в систему электронного документооборота (далее – СЭД).

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного

электронного документооборота из администрации Краснодарского края, автоматически экспортируются в СЭД.

## 2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1 Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Белореченский район, на имя главы муниципального образования Белореченский район, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Белореченский район из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Белореченский район.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Белореченский район письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в Отделе в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы муниципального образования Белореченский район, руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Белореченский район, предоставляющих государственную услугу, подлежащих регистрации в Отделе не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Муниципальный служащий, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в отделе, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД 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 СЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения; источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнотруженик, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное, телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма); признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное); аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

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

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

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

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

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

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом отдела

заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных, федеральным законодательством).

### 2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

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

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

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

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

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

### 2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники отдела по работе с обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Белореченский район, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации

обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Белореченский район, первому заместителю или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Белореченский район, первый заместитель или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию муниципального образования Белореченский район информации о результатах его

рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган местного самоуправления городского или сельских поселений муниципального образования Белореченского района, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Белореченский район, первого заместителя или заместителей, начальника управления.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию Отдела, направляется за подписью заместителя.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации муниципального образования Белореченский район; ее структурных подразделений, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в Отделе и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным заместителем.

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

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

2.4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Белореченский район 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 Белореченскому 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 главе администрации (губернатора) Краснодарского

края.

2.4.8. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона 59-ФЗ.

2.4.9. 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.

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

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

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Белореченский направляются в структурные подразделения администрации муниципального образования Белореченский район, уполномоченные в соответствующей сфере, для рассмотрения по существу и разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя или заместителей, руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район направляются для резолюции главе муниципального образования Белореченский район.

Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности в администрации муниципального образования Белореченский район направляются, для резолюции главе муниципального образования

Белореченский район.

2.4.13. Жалобы на решения руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район, предоставляющих государственные услуги, направляются для резолюции главе муниципального образования Белореченский район.

2.4.14. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.15. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию муниципального образования Белореченский район из администрации Краснодарского края, были ошибочно направлены и в компетенцию администрации муниципального образования Белореченский район не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также в администрацию Краснодарского края.

2.4.16. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на типографских бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

## 2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

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

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в

обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

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

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Белореченский район либо первым заместителем и заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации, обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Белореченский район, первым заместителем и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю Отделом направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Белореченский район, 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 муниципального образования Белореченский район письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации муниципального образования Белореченский район в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее

обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае если в 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, Отделом вносится предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с приложением всех предыдущих обращений и ответов на них. Глава муниципального образования Белореченский район, первый заместитель и заместители вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись, в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и глава муниципального образования Белореченский район.

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 муниципального образования Белореченский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками Отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию муниципального образования Белореченский район просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники Отдела 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 органе, рассматривающем обращение.

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

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

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

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Белореченский район в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Белореченский район в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации муниципального образования Белореченский 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 первым заместителем или заместителями, руководителями самостоятельных структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район.

2.6.10. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания - Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования Белореченский район, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации муниципального образования Белореченский район и подписывается главой администрации муниципального образования Белореченский район либо первым заместителем.

2.6.11. 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.

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

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

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

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

2.6.14. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам - федеральных органов государственной власти

работником, в должностные обязанности которого входит работа 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.

2.6.15. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов работником, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанным работником выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.16. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой администрации муниципального образования Белореченский район, первым заместителем и заместителями, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

### 3. Порядок работы с устными обращениями граждан

#### 3.1. Организация приема граждан в отделе по работе с обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Белореченский район

3.1.1. Прием граждан в Отделе осуществляется по адресу: г. Белореченск, ул. Ленина, д.64 ежедневно, с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в Отделе об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Белореченский район в сети "Интернет".

3.1.2. Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Белореченский район ведут

работники отдела.

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 отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Работник отдела, 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 помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы администрации муниципального образования Белореченский район, первого заместителя и заместителей.

3.1.6. Места ожидания граждан оборудуются постом охраны и системой видеонаблюдения.

3.1.7. В холле администрации устанавливаются специальный бокс для приема письменных обращений, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.9. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Содержание устного обращения, заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале "Устные обращения" СЭД (далее - электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся: дата регистрации; регистрационный номер;

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

форма обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое); признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное); содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

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

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

3.1.11. Работник Отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Белореченский район.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район, работником Отдела в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Белореченский район, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону. Либо прием в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ РФ) с органами исполнительной власти Краснодарского края, согласно утвержденному графику.

3.1.12. 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.

3.1.13. В случае если гражданин обратился в отдел с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или информация о ГКУ КК "Государственное юридическое бюро Краснодарского края" для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.14. В случае поступления в Отдел уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник отдела по организационной и информационно аналитической работе администрации муниципального образования Белореченский район для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ "О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях".

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

3.1.16. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в отделе возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в отделе, а также работника отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.17. Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и

проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район.

### 3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Белореченский район, первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Белореченский район, первым заместителем и заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Выездной личный прием граждан проводится главой муниципального образования Белореченский район, первым заместителем и заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.3. Заявителю может быть отказано в личном приеме администрации муниципального образования Белореченский район главой, первым заместителем и заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;  
ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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 Белореченский район, первым заместителем или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

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

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

3.2.8. Работники Отдела организуют приемы главы администрации муниципального образования Белореченский район, 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 Белореченский район, первым, заместителем или заместителями оформляются работниками отдела в день проведения приема (приложение 6).

3.2.10. По окончании личного приема глава муниципального образования Белореченский район, 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.

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

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

3.2.13. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Белореченский район, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.14. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале "Личный прием" СЭД (далее ~ электронная учетная карточка личного приема) работниками отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.15. 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;

3.2.16. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район, а также рекомендации для администраций городского и сельских поселений, на следующий день после регистрации направляются работниками Отдела в соответствующие структурные подразделения администрации муниципального образования Белореченский район.

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

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

3.2.18. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в ходе личного приема главой администрации муниципального образования Белореченский район, 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.

### 3.3. Организация работы мобильной приемной главы муниципального образования Белореченский район

3.3.1. Мобильная приемная главы муниципального образования Белореченский район (далее - мобильная приемная) - это организационная форма реализации полномочий администрации муниципального образования Белореченский район по обеспечению права граждан и организаций на обращение в государственные органы.

3.3.2 Мобильная приемная формируется из работников структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район с приглашением при необходимости работников территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Белореченского района.

3.3.3. Мобильная приемная выезжает непосредственно в сельские поселения в соответствии с утвержденным графиком.

График проведения выездов мобильной приемной на предстоящий месяц публикуется на официальном сайте администрации муниципального образования Белореченский район не позднее чем за 14 дней до первого выезда в соответствии с графиком.

Администрациям городского и сельских поселений рекомендуется обеспечить информирование граждан о графике работы мобильной приемной в средствах массовой информации и общественных местах.

3.3.4. В рамках работы мобильной приемной может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.

3.3.5. Организация работы мобильной приемной на территории городского и сельских поселений Белореченского района осуществляется работниками Отдела.

3.3.6. Личный прием граждан в ходе работы мобильной приемной на территории городского и сельских поселений Белореченского района осуществляется работниками структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район, а также привлеченными в установленном порядке работниками территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Белореченского района, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

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

3.3.7. Прием граждан в ходе работы мобильной приемной осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

3.3.9. Работниками, осуществляющими личный прием в ходе работы мобильной приемной, оформляются карточки личного приема в ходе работы мобильной приемной.

3.3.10. Работники, ведущие прием в ходе работы мобильной приемной, дают заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к их компетенции, о чем в карточке личного приема делается соответствующая отметка в строке "Резолюция".

3.3.11. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале СЭД работниками Отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема.

3.3.12. По результатам работы мобильной приёмной работниками отдела формируется общий перечень поступивших вопросов граждан, который в течение 7 дней передается главе муниципального образования Белореченский район для сведения, а также направляется главе соответствующего сельского поселения. Оригиналы карточек личного приема хранятся в отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

3.3.13. В ходе работы мобильной приемной гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

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

#### 4. Порядок работы с сообщениями, поступившими на телефон «горячей линии» главы муниципального образования Белореченский район

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон «горячей линии» главы муниципального образования Белореченский район (далее - Горячая линия), осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Горячая линия обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру администрации муниципального образования Белореченский район +7(86155)3-13-13.

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

4.4. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистами Отдела.

4.5. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника Отдела с заявителем, а также в автоматическом режиме путем включения записывающего устройства (далее - автоответчик).

4.6. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на Горячую линию, хранится и обрабатывается с соблюдением

требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.7. При обращении на Горячую линию, в том числе при оставлении аудиосообщения на автоответчике, заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.8. Работники Отдела, 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 муниципальных образований Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых<sup>1</sup> входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.8.3. При необходимости обеспечивают связь с должностными лицами структурных подразделений, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов.

4.8.4. Разъясняют порядок организации личного приема главой муниципального образования Белореченский район, первым заместителем и заместителями.

4.8.5. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации муниципального образования Белореченский район, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.9. Работниками Отдела в соответствующем электронном журнале в СЭД 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 Отдела 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 Отдела с помощью СЭД.

## 5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования Белореченский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Белореченский район, первого заместителя и заместителей, осуществляется Отделом.

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

5.3. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой муниципального образования Белореченский район обращение ставится на "особый контроль".

5.4. Решение о постановке обращений на контроль или "особый контроль" принимается главой муниципального образования Белореченский район, первым заместителем и заместителями, по предложениям работников Отдела.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации муниципального образования Белореченский район, органов местного самоуправления Белореченского района, 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 СЭД.

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, разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан, наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению в Отдел в течение 5 дней со дня исполнения.

5.10. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы администрации муниципального образования Белореченский район, первого заместителя или заместителей, критериям, установленным Инструкцией, начальником Отдела принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа в Отдел информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя, 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 выявления недостоверности информации в проекте ответа, обращение с проектом ответа возвращается исполнителю для полного и всестороннего рассмотрения с поручением главы администрации муниципального образования Белореченский район либо первого заместителя или заместителей. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

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

5.13. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Белореченский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 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 Отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Белореченский район; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования (Белореченский район, органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края; об адресе официального сайта администрации муниципального образования Белореченский район в сети "Интернет", адресе электронной почты отдела; 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. Прием граждан Отделом осуществляется по адресу: г.Белореченск, ул.Ленина, д.64, каб.6 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон администрации муниципального образования Белореченский район, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Белореченский район: +7 (86155) 31429.

Телефон начальника Отдела: +7 (86155) 31429.

Официальный сайт администрации муниципального образования Белореченский район в сети "Интернет": <https://adm-belorechensk.ru/>.

Информирование граждан в администрации муниципального образования Белореченский район осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в сети "Интернет" на официальном сайте администрации муниципального образования Белореченский район.

В холле администраций в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Отдела.

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 Отдела 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 Отдела называет наименование Отдела, свои фамилию, имя, отчество,

замещаемую должность.

6.3. На информационном стенде в холле администрации по адресу: г. Белореченск, ул.Ленина, 64 размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации муниципального образования Белореченский район; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Белореченский район и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Белореченского района, получение объективной информации о деятельности по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационноаналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. При подготовке указанных сведений осуществляется 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 муниципального образования Белореченский район и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Заместитель главы муниципального  
образования Белореченский район



О.Г.Антифеев

Приложение 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

**АКТ №**  
**об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением**  
**и в письмах с объявленной ценностью**  
от «\_\_\_\_\_» 20\_\_ г.

Комиссия  
составе: \_\_\_\_\_ В  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:  
\_\_\_\_\_ В администрацию  
муниципального  
(число, месяц, год)  
образования Белореченский район поступила корреспонденция с  
уведомлением № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного  
вложение.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:  
(подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия  
(подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия  
(подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Заместитель главы  
муниципального образования  
Белореченский район

 О.Г.Антифеев

Приложение 2  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

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

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

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_ администрацию  
муниципального  
(число, месяц, год)

образования Белореченский район обращение гражданина \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))  
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 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Заместитель главы  
муниципального образования  
Белореченский район



О.Г.Антифеев

Приложение 3  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

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

Комиссия  
составе:

В

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ В администрацию  
муниципального

(число, месяц, год)

образования Белореченский район обращение гражданина \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Заместитель главы  
муниципального образования  
Белореченский район



О.Г.Антифеев

Приложение 4  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

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

от \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год) в администрацию муниципального образования  
Белореченский район

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

(фамилия, инициалы)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить): возвращены:

(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в \_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования \_\_\_\_\_

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

Подписи:

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Заместитель главы  
муниципального образования  
Белореченский район



О.Г.Антифеев

Приложение 5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

**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) \_\_\_\_\_

Подписи:

(подпись, дата)  
(подпись, дата)  
(подпись, дата)

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Заместитель главы  
муниципального образования  
Белореченский район



О.Г.Антифеев

Приложение 6  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА №**

Ф.И.О.заявителя \_\_\_\_\_

Адрес места жительства, телефон (при наличии) \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель Резолюция \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Подписи:

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Заместитель главы  
муниципального образования  
Белореченский район



О.Г.Антифеев