**
АДМИНИСТРАЦИЯ ВАСЮРИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИНСКОГО РАЙОНА**

 **РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 17.06.2025 № 214

станица Васюринская

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», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также иными заявителями в администрации Васюринского сельского поселения Динского района, руководствуясь статьей 59 Устава Васюринского сельского поселения Динского района, постановляю:

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

2. Признать утратившим силу постановление администрации Васюринского сельского поселения Динского района от 19 января 2024г. № 13 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Васюринского сельского поселения Динского района»;

3. Начальнику общего отдела администрации Васюринского сельского поселения Динского района (ДзыбоваЗ.К.) опубликовать настоящее постановление на официальном сайте общественно-политической газеты «ТРИБУНА» Динского района Краснодарского края https://tribuna-neo.ru/ и разместить на официальном сайте Васюринского сельского поселения Динского района в сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу после его официального опубликования*.*

Исполняющий обязанности

главы Васюринского

сельского поселения В.И.Коротаев

Приложение

к постановлению администрации

Васюринского сельского

поселения Динского района

от 17.06.2025 № 214

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения
	1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных меж­дународным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием феде­ральной государственной информационной системы «Единый портал государ­ственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации Васюринского сельского поселения Динского района либо официального сайта Васюринского сельского поселения Динского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации Васюринского сельского поселения, главы Васюринского сельского поселения, заместителя главы Васюринского сельского поселения (далее соответственно – администрация, глава, заместитель главы поселения, обращения граждан). 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 государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществля­ющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для по­лучения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее - Правила № 2334).
2. Порядок работы с обращениями граждан
	1. Прием и первичная обработка обращений граждан
		1. Обращение в письменной форме может быть направлено: почтовым отправлением по адресу: 353225, станица Васюринская, улица Луначарская, 94а;

передано лично в приемную администрации непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы, заместителя главы поселения;

Обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или в иной информационной системе администрации, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (https://www.vasyurinskaya.ru) в сети «Интернет». (далее - официальный сайт Васюринского сельского поселения Динского района). При направлении гражданами на электронную почту органа местного самоуправления и 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.

* + 1. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы поселения из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту общего отдела в день поступления.
		2. Обращения в письменной форме, поступающие на имя заместителя главы администрации из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту администрации Васюринского сельского поселения Динского района, ответственному за ведение делопроизводства (далее — делопроизводитель).
		3. Специалист общего отдела администрации, делопроизводитель при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.
		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 (приложение 1);

о недостаче 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 администрации Васюринского сельского поселения Динского района 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 приемной администрации. При этом заявитель в установленном порядке уведом­ляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов до­кументов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников по общим и организационным вопросам администрации в составе трех человек.

* + 1. 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 «Обращения в письменной форме 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.

* + 1. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителя), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в приемной администрации, а предаются в отдел по общим и организационным вопросам администрации.

2.1.8 Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке со­трудником администрации.

* + 1. Обращения в письменной форме на имя главы поселения, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистами администрации. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты и времени поступления, фамилии и инициалов сотрудника.
		2. Обращения в письменной форме на имя заместителя главы поселения, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются дело­производителями. На копии обращения проставляется дата и время поступления обращения фамилия и инициалы делопроизводителя.
		3. Для приема обращений в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при его использовании применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

В случае направления заявителем обращения на официальный электронный адрес администрации в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются в приемную администрации.

* + 1. Обращения граждан, поступившие из органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД «Обращения граждан» (далее - СЭД).
	1. Регистрация обращений граждан
		1. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы поселения, заместителя главы поселения, в том числе в форме электронных документов, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.
		2. Специалист приемной администрации, фиксирует момент поступления обращений в письменной форме в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.
		3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений в письменной форме и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабаты­вается с соблюдением требований действующего законодательства о персо­нальных данных.
		4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных доку­ментах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие рек­визиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зареги­стрировавшего обращение).
		5. 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»;

сельское поселение, в котором проживает автор обращения;

источник поступления;

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

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное); аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

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

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

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

* + 1. 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 Ленина», «жильцы дома №.»).

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

* + 1. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.).

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

* + 1. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без фамилии».
		2. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общественной приемной заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмот­ренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Обращения граждан, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации.
2. Срок рассмотрения обращения гражданина исчисляется в календар­ных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.
3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмот­рения отдельных обращений граждан.
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.
5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава сельского поселения, либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.
6. В случае если администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполни­телем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рас­смотрения его обращения.
7. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.
8. Должностное лицо, которому направлен парламентский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 15 дней со дня получения парламентского запроса или в иной, установленный соответ­ствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации, срок.
9. Запрос сенатора Российской Федерации, поступивший в админи­страцию по компетенции, рассматривается в течение 30 дней или в иной срок, согласованный с инициатором запроса.
10. Направление обращений граждан на рассмотрение
11. Специалисты приемной администрации, осуществляя работу с обращениями граждан, в день регистрации обращения вносит предложения: о предоставлении обращения для резолюции главе поселения, заместителям главы поселения. При рассмотрении обращения глава поселения, заместитель главы поселения 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 Васюринское сельское поселение Динского района (далее – Васюринское сельское поселение Динской район, орган(ы) местного самоуправления муниципального образования Динской район), территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью заместителя главы поселения.

1. Решение о направлении обращения гражданина на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции подни­маемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.
2. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию общего отдела администрации, направляется заявителю за подписью главы поселения (далее - начальник общего отдела).
3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее отраслевых (функциональных) органов, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в приемной администрации и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным специалистом приемной администрации.
4. Обращения граждан, 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.
5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного обращения в письменной форме, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.
6. Обращение гражданина, поступившее в администрацию поселения и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Динской отдел МВД России по Краснодарскому краю 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.
7. В случае если решение поставленных в 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.
8. Сопроводительные письма о переадресации обращений подписываются главой поселения, заместителем главы поселения.
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 суде.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица администрации поселения, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отраслевого (функционального) органа администрации поселения, главе поселения администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

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

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

1. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителя главы поселения, руководителей отраслевых (функциональных) органов адми­нистрации направляются в отраслевые (функциональные) органы администрации, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в уста­новленном порядке.
2. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы поселения направляются заместителю главы поселения, курирующему вопросы кадровой политики, взаимодействия с органами местного самоуправления и институтами гражданского общества, для разъяснения права заявителя обжаловать соответ­ствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.
3. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности администрации, назначение на которые осуществляет глава поселения, направляются заместителю главы поселения, курирующему вопросы ГО, ЧС, профилактике терроризма и экстремизма, противодействию коррупции, по казачеству и допризывной молодежи, для рассмотрения в пределах установленной компетенции.
4. Жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация, в день регистрации в приемной администрации направляются в отраслевой (функциональный) орган администрации, предоставивший муниципальную (государственную) услугу, и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации Васюринского сельского поселения Динского района от 15.01.2016 № 15 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Васюринского сельского поселения Динского района, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц либо муниципальных служащих» (далее - постановление № 15).
5. В случае если обращения в письменной форме, поступившие на рассмотрение в администрацию, были ошибочно направлены, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.
6. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД бланках с горизонтальным располо­жением реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).
7. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.
8. Уведомления о переадресации обращений авторам направляются простыми почтовыми отправлениями. Копии реестров хранятся в приемной администрации.
9. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме элек­тронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных в иной информационной системе администрации или на официальном сайте администрации Васюринского сельского поселения Динского района, направляются на адрес (уникальный идентификатор)личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес почты, указанной в обращении, специалистом приемной администрации.
10. Специалистом приемной администрации обеспечивается отправка обращений, направленных на рассмотрение в администрацию, с целью дальнейшей загрузки в системы электронного документооборота.
11. Рассмотрение обращений граждан
12. В отраслевых (функциональных) органах 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, дата поручения, подпись руководителя.
13. 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 должностным 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.

1. В случае если к тексту обращения в письменной форме заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, со­держащиеся в самом тексте обращения в письменной форме.
2. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не яв­ляются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным во­просам.

1. Письма с просьбами о личном приеме главой поселения рассматрива­ются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему заместителю главы поселения или начальникам отделов, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о порядке организации личного приема граждан главой поселения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой поселения, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.
2. Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части об­ращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Ин­струкцией.
3. 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.
4. В случае поступления в администрацию обращений граждан, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Васюринского сельского поселения, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта Васюринского сельского поселения, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.
5. 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.
6. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и приемная администрации. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью главы поселения либо уполномоченного на то должностного лица, рассматривающего обращение гражданина.

1. При поступлении в администрацию поселения очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченный на то отраслевой (функциональный) орган, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.
2. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
3. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист приемной администрации информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

1. Ответы на обращения граждан
2. Ответ на обращения граждан должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.
3. Текст ответа на обращения граждан должен излагаться ясно и по­нятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в об­ращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

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

1. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.
2. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими заявителями, с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым, с пометкой «для информирования заинтере­сованных лиц».
3. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также реги­страционные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматриваю­щем указанное обращение.
4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адми­нистрацию в форме электронного документа, по адресу (уникальному иденти­фикатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использо­вании (при наличии технической возможности) или иной информационной си­стемы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, посту­пившем в администрацию в письменной форме, специалистом, ответственным за делопроизводство в отраслевом (функциональном) органе администрации, в день регистрации. Дата отправки ответа должна соответствовать дате регистрации.

При направлении ответа на обращение подготовленный на бумажном но­сителе и подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем скани­рования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа. Отчеты об отправке ответов хранятся в материалах по рассмотрению обращений в приемной администрации.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, простым почтовым отправлением специалистом приемной администрации. Реестры отправки корреспонденции хранятся в приемной администрации.

1. 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 Васюринского сельского поселения (с учетом соблюдения требований о не­допустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также све­дений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).
2. Информация должностному лицу, направившему запрос о результа­тах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики об­ращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок и условия окончательного решения вопроса.
3. Ответы заявителям подписываются главой поселения либо уполномоченными на то лицами.
4. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы по почте простым почтовым отправлением.
5. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторам Федерального Собрания Российской Федерации, депута­там Законодательного Собрания Краснодарского края, в адрес Губернатора Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации и подписывается главой поселения.
6. Проект ответа в адрес заместителя Губернатора Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, направленных в администрацию, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации и подписывается главой поселения.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомле­ние заявителю о продлении срока подписывает должностное лицо, в должностные обязанности которого входит подписание служебных документов.

1. 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.

1. Ответы заявителям на обращения, поступившие в адрес админи­страции и главы поселения, передаются для отправки в приемную администрации.

Ответы заявителям на обращения, поступившие в адрес заместителя главы администрации, передаются специалисту для отправки.

1. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Россий­ской Федерации.
2. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти специалистам приемной администрации, в должностные обязанности которых 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.

1. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специа­листами приемной администрации принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических 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. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой поселения, заместителем главы поселения, начальником общего отдела по предложениям специалистов приемной администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.
3. Порядок работы с устными обращениями граждан
	1. Организация приема граждан в приемной администрации
		1. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной админи­страции осуществляется с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в приемной администрации, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте Васюринского сельского поселения.

* + 1. Прием граждан в приемной администрации ведут специалисты.
		2. 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. Рабочее место специалиста приемной администрации, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.
		4. Места ожидания и личного приема граждан в прием­ной администрации 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.

* + 1. В здании, в котором расположена приемная администрации, устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.
		2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
		3. При приеме в приемной администрации гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
		4. Содержание устного обращения заносится в журнал учета устных обращений граждан.
		5. Специалист приемной администрации, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению обращения в письменной форме в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе личного приема граждан вопросы относятся к компетенции органов исполнительной власти Краснодарского края либо в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, специалистом приемной администрации в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема.граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

* + 1. В случае если гражданин обратился в общественную приемную администрации 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 адреса размещения ГКУ КК «Государ­ственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.
		2. В ходе приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы поселения, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.
		3. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в приемной администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в приемной администрации, а также специалиста приемной администрации, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.
		4. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными сотрудниками соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации.
	1. Организация личных приемов граждан главой поселения, заместителем главы поселения
		1. Личный прием граждан проводится главой поселения, заместителем главы поселения, начальниками отраслевых (функциональных) отделов администрации согласно утвержденному графику. График проведения личных приемов в администрации публикуется на официальном сайте Васюринского сельского поселения.
		2. Список граждан на прием главы поселения передается заместителю главы поселения, начальникам отраслевых (функциональных) отделов ад­министрации, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов, для рассмотрения вопросов и подготовки информации на имя главы поселения.
		3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием главы поселения, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих отраслевых (функциональных) отделов администрации, главой поселения может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителем главы поселения, руководителями соответствующих отраслевых (функциональных) отделов администрации в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.
		4. Личный прием главой поселения, заместителем главы поселения ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.
		5. Запись на личный прием осуществляется, в том числе, в телефонном режиме.
		6. Личный прием главой поселения, заместителем главы поселения проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего лич­ность.
		7. Личный прием граждан осуществляется главой поселения, заместите­лями главы поселения с участием руководителей отраслевых (функциональных) отделов администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.
		8. Специалист приемной администрации организует прием главы поселения (в том числе выездные, в режимах видео-конференц- связи).

Организация личных приемов заместителем главы поселения осу­ществляется специалистом приемной администрации.

* + 1. Карточки личного приема главы поселения, заместителя главы поселения оформляются в день проведения приема (приложение 6).
		2. По окончании личного приема глава поселения, заместитель главы поселения 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. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в даль­нейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
		4. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.
		5. Поручения и (или) рекомендации главы поселения, заместителя главы поселения, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.
		6. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.
		7. 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.
		8. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для отраслевых (функциональных) органов администрации, входящих в день регистрации направляются специалистом приемной администрации, на официальные электронные адреса указанных органов.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в приемной администрации, в приемной заместителя главы поселения в течение пяти лет со дня регистрации.

* + 1. В ходе личного приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соот­ветствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.
		2. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой района, заместителями главы администрации 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.
	1. Порядок работы с сообщениями граждан, поступившими на телефон приемной администрации
		1. Работа с сообщениями, поступающими на телефон приемной администрации, осуществляется в соответствии с Инструкцией.
		2. Прием сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы админи­страции Васюринского сельского поселения.
		3. Прием и регистрация сообщений осуществляется специалистом приемной администрации по телефону +7 (86162) 32-4-54.
		4. Прием сообщений осуществляется в форме диалога специалистом приемной администрации с заявителем.
		5. Информация о персональных данных авторов сообщений, посту­пивших по телефону, обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.
		6. При обращении по телефону заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

суть предложения, заявления, жалобы.

* + 1. Специалист приемной администрации, осуществляющий прием звонков:
1. уточняет суть вопроса и персональные данные обратившегося, включая номер телефона заявителя;
2. предоставляет адрес и телефоны соответствующих отраслевых (функциональных) отделов
3. администрации поселения, иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов;
4. разъясняет порядок организации личного приема главы поселения, заместителем главы поселения;
5. готовит проекты поручений по рассмотрению сообщений для последу­ющего направления в соответствии с компетенцией в отраслевые (функцио­нальные) органы администрации, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.
	* 1. На сообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению сообщения не готовится.
		2. Специалистом приемной администрации в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание сообщения.
		3. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД или путем направления почтовых отправлений.
		4. Поручения по рассмотрению сообщений в отраслевые (функциональные) органы администрации, направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД.
		5. На сообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистом приемной администрации самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого сообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.
		6. В случае если от одного заявителя поступило несколько сообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя сообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого сообщения, в случае если ответ на него не дан.
		7. Срок рассмотрения сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения сообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.
		8. Не направляется на рассмотрение сообщение в случаях, если: содержание сообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель.
		9. При условии всестороннего и объективного рассмотрения сообщения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении сообщения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении сообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.
		10. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении сообщений граждан осуществляется специалистом приемной администрации с помощью СЭД.
6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан
	1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рас­смотрением обращений граждан осуществляется специалистом приемной администрации, делопроизводителями.
	2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обраще­ний осуществляется специалистом приемной путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.
	3. Решение о постановке обращений на контроль или «особый кон­троль» принимается главой поселения, заместителями главы поселения, начальником общего отдела администрации по предложениям сотрудников приемной администрации поселения.
	4. 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 отраслевых (функциональных) органов администрации, в результате получения материалов для обзоров обращения граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.
	5. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Админи­страции Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, администрации Краснодарского края ставятся на «особый контроль».
	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.
	7. 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.

* 1. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы поселения. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.
	2. Граждане вправе направлять в администрацию предложения, реко­мендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами администрации поло­жений настоящей Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.
1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан
	1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осу­ществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица осуществляют информирование заявителей: о графике работы администрации;

об адресе официального сайта Васюринского сельского поселения, адресах электронной почты;

о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных си­стем;

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях. .

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

* 1. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 353225, Краснодарский край, Динской район, станица Васюринская, ул. Луначарского, д. 94а.

График работы: понедельник - четверг с 8:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00, пятница с 8:00 до 15:00 перерыв с 12:00 до 13:00.

Предпраздничные дни с 8:00 до 15:00 перерыв с 12:00 до 13:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

Прием граждан в приемной (станица Васюринская, ул. Луначарского, д. 94а) осуществляется: понедельник - четверг с 8:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00, пятница с 8:00 до 15:00 перерыв с 12:00 до 13:00.

Телефон «прямой линии» с главой Васюринского сельского поселения Динского района: 8(861-62) 32-4-54 (еженедельно понедельник, четверг, с 08:00 до 10:00 и с 15:00 до 17:00).

Телефон для приема устных обращений граждан:

8(861-62) 32-4-54.

Адрес электронной почты администрации Васюринского сельского поселения Динского района: vasiurinskoe\_sp@mo.krasnodar.ru.

Официальный сайт администрации Васюринского сельского поселения Динского района https://www.vasyurinskaya.ru.

* 1. Информирование граждан в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно

почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов на официальном сайте Васюринского сельского поселения Динского района.

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

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

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

* 1. На информационном стенде в приемной администрации размещаются следующие материалы:

текст настоящей 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;

графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

1. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан
	1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Васюринского сельского поселения Динского района, получение объективной информации о деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.
	2. Специалист приемной администрации Васюринского сельского поселения Динского района, ежеквартально, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия в администрацию.
	3. Специалист приемной администрации Васюринского сельского поселения Динского района, осуществляет в том числе:

анализ поступивших обращений граждан;

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

1. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала
	1. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информа­ционной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфра­структуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».
	2. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется посредством:

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

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

в) мобильного приложения Единого портала.

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

1. Общий отдел администрации на платформе Единого порта­ла:
2. Регистрирует и обновляет данные пользователей, обеспечивая их актуальность в верхнеуровневом кабинете администрации с соблюдением зако­нодательства о защите персональных данных.
3. Обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей, в том числе по вопросам функционала личных кабинетов орга­низаций на платформе Единого портала.
4. Общий отдел администрации:
5. Осуществляет общую координацию работы с обращениями граждан, поступающими через платформу Единого портала и консультирование по вопросам работы с обращениями граждан.
6. Проводит контроль обработки обращений, направленных в адрес администрации.
7. Осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.
8. Обеспечивает верхнеуровневую координацию обращений на плат­форме Единого портала.
9. Организует распределение обращений по компетенции между ис­полнителями в структурных подразделениях.
10. В случае если орган или организация, к компетенции которых отно­сится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому порталу, специалистом отдела администрации Васюринского сельского поселения Динского района в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество при наличии;

адрес заявителя при наличии;

источник поступления;

телефон при наличии;

e-mail при наличии;

признак сообщения; код тематики;

количество листов с приложениями (при наличии);

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

1. Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в со­ответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.
	1. Общий отдел администрации:
		1. Осуществляет общую координацию работы с сообщениями граждан, поступающими через платформу Единого портала и консультирование по вопросам работы с сообщениями граждан.
		2. Проводит контроль обработки сообщений, направленных в адрес администрации.
		3. Осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с сообщениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.
		4. Обеспечивает верхнеуровневую координацию сообщений на плат­форме Единого портала.
		5. Организует распределение сообщений по компетенции между ис­полнителями в структурных подразделениях.
		6. В случае если орган или организация, к компетенции которых отно­сится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому порталу, специали­стами общего отдела в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

дата регистрации; регистрационный номер; фамилия, имя, отчество при наличии; адрес заявителя при наличии; источник поступления; телефон при наличии; e-mail при наличии; признак сообщения; код тематики;

количество листов с приложениями (при наличии);

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

* + 1. Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в со­ответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.
	1. Руководители отраслевых (функциональных) отделов администрации несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в верхнеуровневом кабинете администрации и назначают лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений на платформе Единого портала.
	2. Получение обращений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала, и обработка обращений осуществляется общим отделом.
	3. Работа с обращениями в Едином портале осуществляется в соответ­ствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Правилами № 2334 на платформе подсистемы Единого портала.

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

* 1. Получение и обработку сообщений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала, осуществляет отдел по взаимодействию со СМИ администрации.
	2. Работа с сообщениями в Едином портале, не относящимися к обра­щениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осу­ществляется в соответствии с Правилами № 2334.
	3. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 г. № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края» составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения. Ответственные исполнители самостоятельно определяют категории сообщений для использования механизмов ускоренного решения, закрепляя их нормативным актом.

Начальник общего отдела З.К. Дзыбова

Приложение 1 к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

АКТ №

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

**от 20\_\_\_г.**

Комиссия в составе:

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

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской муниципальный район Краснодарского края поступила корреспонденция за №

гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

(дата, подпись) (инициалы, фамилия)

(дата, подпись) (инициалы, фамилия)

Приложение 2 к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

АКТ №

о недостаче 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:

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской муниципальный рай­он Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № от ,

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 экземплярах.

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

(дата, подпись) (дата, подпись)

(инициалы, фамилия) (инициалы, фамилия)

Приложение 3 к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

АКТ №

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов

от « » 20 г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской муниципальный рай­он Краснодарского края поступило обращение гражданина

 ?

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы

и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных

в обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

(дата, подпись) (инициалы, фамилия)

(дата, подпись) (инициалы, фамилия)

(дата, подпись) (инициалы, фамилия)

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 Динской муниципальный рай­он Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за № ; от гражданина

 ?

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

возращены:

(номер заказного почтового отправления) переданы для вручения в

(наименование органа местного самоуправления) оставлены на хранение до востребования

(инициалы, фамилия) (инициалы, фамилия) (инициалы, фамилия)

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

(дата, подпись)

(наименование места хранения) Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Приложение 5 к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

Главе

муниципального образования Динской 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 обращении заявителя не содержится новых доводов или об­стоятельств, а на предыдущие обращения:

1) ,

(дата, номер)

2) ,

(дата, номер)

3)

(дата, номер)

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются). Приложение: на л. в экз.

Приложение 6 к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № ЛП

Ф.И.О.заявителя

Адрес места жительства или адрес электронной почты

Телефон (при наличии)

Дата приема

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция

Автор резолюции , (\_ )

(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения