



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЮХОВЕЦКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.12.2025

№ 1533

ст-ца Брюховецкая

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
и юридических лиц в администрации муниципального
образования Брюховецкий район**

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

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования Брюховецкий район (далее—Порядок) (приложение).

2. Отделу по работе с обращениями граждан управления делами муниципального образования Брюховецкий район (Коновалова М.Ю.), руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Брюховецкий район обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу:

постановление администрации муниципального образования Брюховецкий район от 8 мая 2014 г. № 439 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Брюховецкий район»;

постановление администрации муниципального образования Брюховецкий район от 9 июня 2015 г. № 710 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Брюховецкий район от 8 мая 2014 г. № 439 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Брюховецкий район»;

постановление администрации муниципального образования Брюховецкий район от 5 октября 2016 г. № 948 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Брюховецкий район от 08 мая 2014 г. № 439 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Брюховецкий район»;

4. Помощнику главы муниципального образования Брюховецкий район по работе со средствами массовой информации Бойко Е.А. обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте администрации муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в сетевом издании «ВЕСТНИК-ИНФО».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования Брюховецкий район В.В.Татарина.

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

Глава муниципального образования
Брюховецкий район

С.В. Ганжа

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Брюховецкий район

от 18.12.2025 № 1533

ПОРЯДОК **рассмотрения обращений граждан и юридических лиц** **в администрации муниципального образования** **Брюховецкий район**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Брюховецкий район (далее – Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане) поступившими в адрес администрации муниципального образования Брюховецкий район, главы муниципального образования Брюховецкий район, первого заместителя главы муниципального образования Брюховецкий район и заместителей главы муниципального образования Брюховецкий район (далее соответственно - первый заместитель и заместители), а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации муниципального образования Брюховецкий район либо официального сайта администрации муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.2. Порядок регулирует работу с сообщениями граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Брюховецкий район, главы муниципального образования Брюховецкий район, первого заместителя и заместителей главы муниципального образования Брюховецкий район в форме электронного документа с использованием Единого портала.

1.3. Понятия и термины, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федераль-

ный закон № 59-ФЗ), в постановлении Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334).

1.3. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Брюховецкий район обращений граждан, в том числе юридических лиц, действие настоящего Порядка не распространяется на жалобы, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

2.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании). Должностные лица администрации муниципального образования Брюховецкий район, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Брюховецкий район; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации; об электронном адресе официального сайта администрации муниципального образования Брюховецкий район и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; 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 электронных средствах массовой информации.

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

2.2. Местонахождение администрации муниципального образования Брюховецкий район:

Почтовый адрес: 352750, Краснодарский край, Брюховецкий район, ст. Брюховецкая, ул. Красная, 211.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Брюховецкий район для приема устных сообщений: 8(86156)3-43-15.

Справочный телефон отдела по работе с обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Брюховецкий район (общественной приемной) (далее – отдел по работе с обращениями): 8(86156)3-43-15.

Официальный сайт администрации муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечивающий идентификацию граждан и (или) аутентификацию граждан: <https://www.bruhoveckaya.ru/>, который является официальным сайтом администрации муниципального образования Брюховецкий район и главы муниципального образования Брюховецкий район.

2.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Брюховецкий район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой в отдел по работе с обращениями и структурные подразделения администрации муниципального образования Брюховецкий район;

размещении информационных материалов на официальном сайте администрации муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о режиме работы администрации муниципального образования Брюховецкий район размещается также в холле на Информационном стенде (отдела по работе с обращениями).

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

2.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо отдела по работе с обращениями 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 должностное лицо отдела по работе с обращениями называет наименование структурного подразделения

администрации муниципального образования Брюховецкий район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.5. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде в отделе по работе с обращениями размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Брюховецкий район.

3. Общие требования к оформлению обращений граждан и юридических лиц

3.1. Обращение в письменной форме составляется заявителем в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать: наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

почтовый адрес, адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

телефон (при наличии);

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии. Если к тексту письменного обращения приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, в форме электронного документа - путем заполнения гражданином специальной формы «Виртуальная приемная», размещенной на официальном сайте администрации муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.bruhoveckaya.ru/>), обеспечивающей идентификацию (или) аутентификацию граждан для отправки обращений (далее «Виртуальная приемная»), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3.3. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Брюховецкий район или должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа через «Интернет-приемную», или по адресу

(уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Брюховецкий район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования Брюховецкий район до даты направления ответа заявителю.

4.2. Парламентские запросы, обращения Сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края и представительных органов местного самоуправления, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, либо уполномоченному на то лицу (давшему поручение по рассмотрению обращения), представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения, заявителю направляется соответствующее уведомление.

4.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе муниципального образования Брюховецкий район обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю (основного) обращения, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней. Ответ направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

4.6. По поступившему в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица срок предоставления информации администрацией муниципального образования Брюховецкий район не должен превышать 15 дней.

4.7. Лица (исполнители), виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

4.8. Должностные лица отдела по работе с обращениями в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений.

5. Прием и первичная обработка обращений граждан и юридических лиц в письменной форме, а также обращений в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

5.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан и (или) и юридических лиц является поступление в администрацию муниципального образования Брюховецкий район обращения в письменной форме, форме электронного документа, с официального сайта администрации муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал),

5.2. Для приема обращений в электронной форме, направляемых через официальный сайт администрации муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://www.bruhoveckaya.ru/>, обращение заполняется в специальной электронной форме «Виртуальная приемная», применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направление гражданином обращения возможно только с использованием государственной информационной системы Единый портал. Данные интернет-обращения распечатываются специалистами отдела по работе с обращениями для последующей регистрации в информационной системе «Единая межведомственная система электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края» (далее – ЕМСЭД). Дальнейшая работа с обращениями аналогична обращениям в письменной форме.

5.3. Обращения на имя главы муниципального образования Брюховецкий район, поступающие в администрацию муниципального образования Брюховецкий район по почте, после вскрытия конверта проверяется специалистом, ответственным за работу с обращениями

администрации муниципального образования Брюховецкий район на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - дежурному в Отдел МВД России по Брюховецкому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в отдел по работе с обращениями.

5.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений, если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2) к Порядку. Также составляется акт на письмо (приложение 3) к Порядку, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое). 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 Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в отделе по работе с обращениями. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Брюховецкий район в составе трех человек.

5.5. Обращения на имя главы муниципального образования Брюховецкий район, его первого заместителя и заместителей, поступающие в общий отдел управления делами администрации муниципального образования Брюховецкий район по почте, передаются специалисту в отдел по работе с обращениями в день поступления.

5.6. К тексту обращения полученному посредством почтовой связи прикладывается конверт, который хранится в отделе по работе с обращениями вместе с обращением в течение всего периода срока хранения.

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

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

5.7. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем или одним из его заместителей, а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к

ним обращений граждан не регистрируются в отделе по работе с обращениями, а передаются в общий отдел управления делами администрации муниципального образования Брюховецкий район.

5.8. Конверты (пакеты), имеющие отметку «Лично», не вскрываются и передаются непосредственно адресату.

5.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам электронной связи, в том числе с использованием Единого портала осуществляется аналогично обращениям в письменной форме.

5.10. Обращения в письменной форме на имя главы муниципального образования Брюховецкий район, доставленные в администрацию муниципального образования Брюховецкий район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистами отдела по работе с обращениями. На копии обращения проставляется штамп входящей корреспонденции о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Брюховецкий район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона отдела по работе с обращениями.

5.11. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных и исполнительных органов власти, администрации Краснодарского края по системе единого межведомственного электронного документооборота (далее - ЕМСЭД), автоматически экспортируются в ЕМСЭД.

5.12. Специалисты отдела по работе с обращениями производят своевременную выемку корреспонденции, адресованной Губернатору Краснодарского края из почтового ящика «Почта Губернатора», расположенного на территории муниципального образования Брюховецкий район, при этом сканированный образ обращений направляют на адрес электронной почты urog@krasnodar.ru с досылкой простой корреспонденцией Почтой России сопроводительным письмом и актом вложения.

6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие на имя главы муниципального образования Брюховецкий район письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в ЕМСЭД в отделе по работе с обращениями в течение 3 дней с даты их поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя отраслевого (функционального) органа, предоставляющего муниципальную или переданную государственную услугу, подлежащих регистрации в общем отделе управления делами администрации муниципального образования Брюховецкий район не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления. Техническое обеспечение работы в ЕМСЭД осуществляется отделом информатизации управления делами администрации муниципального образования Брюховецкий район.

6.2. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Брюховецкий район при отсутствии программы для регистрации входящей и исходящей корреспонденции ведется журнал учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан, который в обязательном порядке должен предусматривать следующие графы:

№ п/п, дата поступления письма/ дата регистрации	ФИО заявителя и адрес его места жительства	Из какого органа поступило письмо, №, дата	Вопрос обращения	Кому поручено рассмотрение	Срок рассмотрения	Когда фактически рассмотрено	Результат рассмотрения		
							поддержано, в том числе меры приняты	разъяснено	не поддержано
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6.3. Страницы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью.

6.4. Информация о персональных данных авторов обращений в письменной форме и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу, либо на свободном от текста месте, наносится номер (штрих код или штамп входящей корреспонденции) с указанием органа, даты поступления и регистрационного номера.

6.6. 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.

6.7. В электронную учетную карточку специалистами отдела по работе с обращениями вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса», «Адрес электронной почты»;

телефон (при наличии);

способ рассмотрения (с выездом на место, комиссионно и т.д.);

форма обращения (коллективное, анонимное);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается тип документа, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации

Краснодарского края, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

проект резолюции главы муниципального образования Брюховецкий район, для ответственного исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

фамилия заместителя главы, руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Брюховецкий район или фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения, которому направляется обращение на рассмотрение (в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «отв.»);

указывается дата резолюции и контрольные сроки исполнения обращения.

6.8. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В учетной карточке проставляется отметка «коллективное».

6.9. 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.

6.10. 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. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте.

6.11. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива учреждения (заведения), из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1, «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

6.12. 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.)).

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

6.14. Зарегистрированные оригиналы обращений с регистрационным штампом (номером штрих кода) администрации муниципального образования Брюховецкий район заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала

обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

6.15. Обращения граждан, поступающие на имя первого заместителя, заместителей главы муниципального образования Брюховецкий район в администрацию муниципального образования Брюховецкий район, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

7. Направление обращений на рассмотрение

7.1. Основание для начала процедуры – регистрация обращения в ЕМСЭД.

Специалисты отдела по работе с обращениями в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Брюховецкий район, первому заместителю и заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения в ЕМСЭД, или на бумажном носителе. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Брюховецкий район, первый заместитель и заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов поставленных в обращении, при необходимости принимается решение о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему лицу, в органы, осуществляющие публично значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, также могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

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

7.3. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Брюховецкий район, начальник Отдела по работе с обращениями граждан, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо отраслевого (функционального) органа 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 обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой муниципального образования Брюховецкий район, первым заместителем или одним из заместителей главы.

7.4. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Брюховецкий район, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности в администрации муниципального образования Брюховецкий район, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования Брюховецкий район,

направляются первому заместителю главы муниципального образования Брюховецкий район, курирующему вопросы профилактики коррупционных и иных правонарушений в администрации муниципального образования Брюховецкий район.

7.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившее в адрес администрации муниципального образования Брюховецкий район направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомление о переадресации обращений подписывается главой муниципального образования Брюховецкий район или первым заместителем, или одним из заместителей главы.

7.6. 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.

7.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.8. В случае если текст обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения начальником отдела по работе с обращениями сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.9. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, 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 начальником отдела по работе с обращениями сообщается гражданину, направившему обращение.

7.10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.12. Обращение с подписанным поручением (резолюцией главы муниципального образования Брюховецкий район) по его рассмотрению передается в отдел по работе с обращениями, сканируется в ЕМСЭД для исполнителей, либо поручение подписывается электронной подписью главы муниципального образования Брюховецкий район.

7.13. В случае если обращение направлено исполнителю в структурное подразделение не по компетенции, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в отдел по работе с обращениями с мотивированной служебной запиской за подписью начальника отраслевого (функционального) органа, администрации муниципального образования Брюховецкий район на имя руководителя, давшего поручение. В служебной записке указывается отраслевой (функциональный) орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя отдел по работе с обращениями.

8. Рассмотрение обращений

8.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

Основание для начала рассмотрения обращения – получение поручения по рассмотрению обращения исполнителем.

8.2. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Брюховецкий район непосредственные исполнители определяются руководителями в ЕМСЭД «Дело»: письма и обращения граждан».

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

8.3. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «отв.» в ЕМСЭД, а в резолюции пометки «свод» - им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (согласно резолюции). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители в части своей компетенции. При отсутствии в резолюции пометки «свод» (за исключением ответов на контрольные поручения администрации

Краснодарского края) ответ заявителю может быть направлен каждым исполнителем в части компетенции.

8.4. При рассмотрении обращения, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем (-ями) в том числе комиссионные для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеофиксации).

8.5. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

8.6. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Брюховецкий район либо первым заместителем главы муниципального образования Брюховецкий район, заместителями главы рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором вопросов. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Брюховецкий район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

8.7. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

8.8. 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 Порядком.

8.9. В случае если в обращении в письменной форме 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, начальник Отдела по работе с обращениями граждан, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо отраслевого (функционального) органа на основании служебной записки исполнителя (приложение 4 к Порядку) вправе принять решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган (администрацию муниципального образования Брюховецкий район), или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении исполнителем, рассматривающим обращение, уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы администрации муниципального образования Брюховецкий район, первого заместителя и заместителей, либо руководителя отраслевого (функционального) органа, рассматривающего обращение гражданина.

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

8.10. В случае поступления в администрацию муниципального образования Брюховецкий район или должностному лицу обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение в течение 7 дней со дня регистрации обращения 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.

9. Ответы на обращения

9.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю. Отправка ответов на бумажных носителях осуществляется общим отделом управления делами администрации муниципального образования Брюховецкий район (далее - общий отдел) в виде почтовых отправлений по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в администрацию муниципального образования Брюховецкий район. Отдел по работе с обращениями граждан управления делами в обязательном порядке информируют работников, ответственных за отправку документов почтовой связью в администрации муниципального образования Брюховецкий район о категории почтового отправления (простое, заказное, заказное с уведомлением).

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

9.3. В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию (из администрации Краснодарского края и др.), регистрационный номер дату регистрации.

9.4. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

9.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Брюховецкий район, первым заместителем, заместителями, начальником отдела по работе с обращениями.

9.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

9.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

9.8. Оригиналы документов приложений возвращаются автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи специалистами отдела по работе с обращениями.

9.9. Ответы заявителям на обращения граждан, направленные в адрес главы муниципального образования Брюховецкий район подписываются главой муниципального образования Брюховецкий район, первым заместителем, заместителями и иными должностными лицами, которым поручено рассмотреть обращение. При подписании ответа заявителю главой муниципального образования Брюховецкий район обращение списывается «в дело».

9.10. При подготовке справочной информации на запрос обращения из администрации Краснодарского края, других исполнительных органов Краснодарского края, ответ подписывается первым заместителем, одним из заместителей главы, по вопросам, относящимся к его компетенции или главой муниципального образования Брюховецкий район.

9.11. Ответы на обращения из федеральных органов государственной власти, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Брюховецкий район, либо лицом его замещающим.

Запрещается перенаправлять такие обращения на рассмотрение в поселения Брюховецкого района.

9.12. Ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема, подписываются тем руководителем, которым был осуществлен прием граждан.

9.13. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению Губернатора Краснодарского края, подписываются главой муниципального образования Брюховецкий район, таким образом списываются «в дело».

9.14. Ответ на коллективное обращение в письменной форме дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «Ивановой В.И.- для информирования всех заинтересованных лиц».

В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

9.15. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

9.16. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

9.17. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ гражданину на обращение не дается. Ответственным исполнителем, рассматривающим обращение, готовится служебная записка на имя главы муниципального образования Брюховецкий район, в которой сообщается о проведенной работе по сути обращения и снятии поручения с контроля.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в установленный законом срок.

9.18. Администрация муниципального образования Брюховецкий район, ее должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать обращения, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

9.20. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.21. Ответ на обращение, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в администрацию муниципального образования Брюховецкий район в форме электронного документа через «Интернет-приемную», либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале с которого поступило (указанно в обращении), либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС).

9.22. Кроме того, на поступившее обращение в администрацию муниципального образования Брюховецкий район, содержащее предложение, заявление или жалобу, 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.23. Информация на запрос по обращению, поступившему с сопроводительными документами органов исполнительной власти Краснодарского края, направляется в соответствующие органы простой почтовой корреспонденцией Почтой России, в электронном виде по электронной почте, а также с использованием ЕМСЭД отделом по работе с обращениями.

9.24. При оценке результатов рассмотрения обращений, а также документов и материалов по запросам органов исполнительной власти Краснодарского края, специалистом отдела по работе с обращениями осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и представления информации по запросам;

проверка 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;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

9.25. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

10. Особенности работы с обращениями и сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи Единого портала (ПОС)

10.1. Работа с обращениями на Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Правилами № 2334 на платформе подсистемы Единого портала (далее - ПОС).

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

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

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения и сообщения, не подключены к ПОС, работниками отдела по работе с обращениями в соответствующем электронном журнале в ЕМСЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дату регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилию, имя, отчество при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон заявителя при наличии;
- e-mail заявителя при наличии;
- признак обращения, сообщения;
- код тематики;
- количество листов с приложениями (при наличии);

наименование органа или организации, или фамилия, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

10.3. При работе с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, применяются следующие термины:

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

верхнеуровневый личный кабинет – это личный кабинет администрации Краснодарского края, который в структуре личных кабинетов органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного

самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, организаций не подчиняется никакому другому личному кабинету;

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

координатор - работник отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Брюховецкий район, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

исполнитель - работник отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Брюховецкий район, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

руководитель - работник отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Брюховецкий район, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправление обращений и сообщений в личные кабинеты органов или организаций, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

куратор – работник отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Брюховецкий район, уполномоченный осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

администратор - работник отдела информатизации управления делами администрации муниципального образования Брюховецкий район, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета администрации муниципального образования Брюховецкий район (в том числе данных личного кабинета администрации муниципального образования Брюховецкий район, категорий, подведомственности), добавления новых учетных записей в личном кабинете администрации муниципального образования Брюховецкий район, формирования варианта оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») сообщений.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

10.4. Полномочия отдела по работе с обращениями в ПОС:

10.4.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказывает консультационную помощь отраслевым (функциональным) органам администрации муниципального образования Брюховецкий район по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС.

10.4.2. Осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации муниципального образования Брюховецкий район, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и

сообщениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.

10.4.3. Обеспечивает верхнеуровневую координацию обращений и сообщений в ПОС.

10.4.4. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции между отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Брюховецкий район.

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

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

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

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

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

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

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

10.8. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. В личном кабинете организации - администрации муниципального образования Брюховецкий район (далее – ЛКО) имеется возможность сократить сроки обработки обращений по некоторым тематикам в соответствии со статьей 3 Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».

Обработка сообщений в ускоренном порядке осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

10.9. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

10.9.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в ЛКО.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Тип ответа «Отложено» так же, как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения. После того, как ответ

утвержден, он направляется заявителю. Дата, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения, становится новым сроком обработки обращения или сообщения.

При выборе типа ответа «Отклонено» исполнитель должен указать причину из исчерпывающего списка причин отклонения обращений или сообщений в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в случае, когда ответ не дается);

- 3) сформировать текст ответа заявителю;
- 4) прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости);
- 5) добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);
- 6) прикрепить (в случае необходимости) подтверждающие файлы к комментарию, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю;

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

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

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

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

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

10.9.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

- 1) по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);
- 2) направленные координатором для согласования решения об их перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

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

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

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

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

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

3) передать право согласования ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории в личном кабинете отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Брюховецкий район. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на согласование руководитель не будет иметь возможности согласовать обращение или сообщение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение и т.д.).

4) этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в соответствующих отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Брюховецкий район.

10.9.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

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

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

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

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

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

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

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

10.9.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в ЛКО, доступны куратору

данного личного кабинета для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

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

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

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

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

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

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

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

- 4) передать право согласования ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе согласования, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории в ЛКО;

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

- 6) передать право утверждения ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе утверждения, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории в ЛКО.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

10.10. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Брюховецкий район несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в ЛКО и определяют лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.

11. Порядок работы с устными обращениями граждан.
Организация и прием граждан и юридических лиц
в общественной приемной.

11.1. Организация и прием граждан в общественной приемной осуществляется специалистами отдела по работе с обращениями.

Основание для начала процедуры – обращение гражданина по адресу: 352750, ст. Брюховецкая, ул. Красная, 211, каб. 114 в общественную приемную к специалистам отдела по работе с обращениями лично.

11.2. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной осуществляется: с 8-00 до 16-12, с перерывом с 12-00 до 13-00; кроме выходных и праздничных дней.

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

11.4. Рабочие места специалистов отдела по работе с обращениями, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

11.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

11.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

11.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием в общественной приемной, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

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

11.9. При приеме граждан в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.9.1. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема, для регистрации в ЕМСЭД.

В регистрационно-контрольную карточку приема вносится:

Дата приема;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);

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

форма обращения;
 вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);
 признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
 результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

11.10. Ведущий прием специалист отдела по работе с обращениями в общественной приемной в день обращения дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции отдела по работе с обращениями, в том числе о порядке организации личного приема в администрации муниципального образования Брюховецкий район, а также дает необходимые разъяснения по составлению обращения в письменной форме в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Брюховецкий район, специалист отдела по работе с обращениями в день обращения организует прием заявителя уполномоченным лицом соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Брюховецкий район, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в общественной приемной лично, либо по телефону.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Брюховецкий район, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если посетитель общественной приемной настаивает на приеме (не в приемный день) главой муниципального образования Брюховецкий район первого заместителя или заместителями главы муниципального образования Брюховецкий район, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса, которое регистрируется в ЕМСЭД, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком.

11.11. С согласия заявителя организуется его прием посредством интернет-ресурса ССТУ.РФ с исполнительными органами Краснодарского края (по согласованию или согласно предоставленных администрацией Краснодарского края утвержденных графиков), в компетенцию которых входит решение вопроса.

11.12. Если гражданин обратился в отдел по работе с обращениями с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему представляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

11.13. Для оперативного решения вопроса в ходе приема специалистами отдела по работе с обращениями заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение 5), которая регистрируется в

соответствии с настоящим Порядком, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой муниципального образования Брюховецкий район, первым заместителем или заместителем главы муниципального образования Брюховецкий район (курирующим работу отдела по работе с обращениями) и направляется исполнителю.

12. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Брюховецкий район, первым заместителем и заместителями главы

12.1. Личный прием граждан в администрации муниципального образования Брюховецкий район осуществляется главой муниципального образования Брюховецкий район, первым заместителем и заместителями по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Брюховецкий район.

12.2. График личных приемов граждан должностными лицами администрации муниципального образования Брюховецкий район размещается в холле администрации, на официальном сайте муниципального образования Брюховецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

12.3. Специалисты отдела по работе с обращениями организуют приемы главы муниципального образования Брюховецкий район, первого заместителя и заместителей главы с приглашением руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Брюховецкий район и органов местного самоуправления по вопросам, отнесенным к их ведению (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

12.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Брюховецкий район, находится в компетенции сельских поселений муниципального образования Брюховецкий район, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к главе администрации сельского поселения муниципального образования Брюховецкий район, может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем, заместителями, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса. Главой муниципального образования Брюховецкий район может быть дана рекомендация главе администрации сельского поселения муниципального образования Брюховецкий район о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

12.5. Список граждан на личный прием к главе муниципального образования Брюховецкий район передается на согласование заместителю главы (курирующему работу отдела по работе с обращениями), который с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции

которых относится рассмотрение вопросов. Специалисты отдела по работе с обращениями приглашают их на прием.

12.6. Специалисты отдела по работе с обращениями на личный прием к главе муниципального образования Брюховецкий район оформляют карточки личного приема на каждого заявителя (приложение 5). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина с резолюцией «разъяснено в ходе приема», списывается в дело. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

12.8. Личный прием ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

12.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема. При необходимости составляется соответствующий акт, который прикладывается к карточке личного приема.

12.10. По окончании личного приема глава муниципального образования Брюховецкий район, первый заместитель или заместители главы доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.11. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль и сроках исполнения его поручения.

12.12. Карточка личного приема после приема (при наличии, с приложениями к ней) специалистами отдела по работе с обращениями в течение трех дней регистрируется в ЕМСЭД, направляется на исполнение. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе по работе с обращениями в течении пяти лет со дня регистрации.

12.13. 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 Порядком.

12.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой администрации муниципального образования Брюховецкий 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.

12.15. Специалисты отдела по работе с обращениями в пределах своих полномочий участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема граждан Губернатором Краснодарского края, его первым заместителем и заместителями. Также участвуют в проведении приемов по поручению Президента Российской Федерации (в том числе в режиме видео-конференц-связи), организации работы мобильной приемной Губернатора Краснодарского края.

13. Организация выездных личных приемов граждан главой муниципального образования Брюховецкий район, первым заместителем и заместителями главы

13.1. Заместители главы (уполномоченные лица) администрации муниципального образования Брюховецкий район проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях Брюховецкого района в соответствии с графиком (поквартальным), утвержденным главой муниципального образования Брюховецкий район.

13.2. Глава муниципального образования Брюховецкий район проводит выездные приемы граждан в сельских поселениях Брюховецкого района лично либо в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан.

13.3. Организация выездных приемов главы муниципального образования Брюховецкий район, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на специалистов отдела по работе с обращениями.

13.4. Карточка выездного личного приема и приложения к ней (при наличии) в течение трех дней после выездного приема направляется специалистам отдела по работе с обращениями для регистрации в ЕМСЭД. Дальнейшая работа с карточками выездного личного приема ведется в соответствии с Порядком.

13.5. Обращения, поступившие при проведении главой муниципального образования Брюховецкий район «прямых линий», «прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с разделом 14 настоящего Порядка.

14. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону «горячая линия» администрации муниципального образования Брюховецкий район

14.1. Работа с сообщениями, поступающими на телефон «горячая линия» администрации муниципального образования Брюховецкий район, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона

от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

14.2. Сообщения принимаются специалистами отдела по работе с обращениями и обрабатываются в ЕМСЭД.

14.3. Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших на телефон «горячая линия» администрации муниципального образования Брюховецкий, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

14.4. При обращении на телефон «горячая линия» администрации муниципального образования Брюховецкий район заявитель должен в обязательном порядке сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

14.5. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие прием звонков:

уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса органов местного самоуправления и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа в том числе с использованием Единого портала.

14.6. Специалистами отдела по работе с обращениями в ЕМСЭД в соответствующем электронном журнале оформляется регистрационная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание сообщения (приложение 6).

14.7. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан, принимающие сообщения, готовят проекты поручений главы муниципального образования Брюховецкий район о направлении сообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Брюховецкий район.

14.8. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений сопроводительным письмом направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

14.9. На сообщения, содержащие вопросы, решения 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.

14.10. На аудиосообщения, поступившие на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края и направленные на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в администрацию муниципаль-

ного образования Брюховецкий район с использованием ЕМСЭД, оформляются регистрационные карточки (приложение 6).

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

14.12. После регистрации сообщения, поступившего в отдел по работе с обращениями по телефону «горячая линия», рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

14.13. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений осуществляется специалистами отдела по работе с обращениями.

15. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

15.1. Все обращения, в том числе, стоящие на дополнительном контроле, хранятся в отделе по работе с обращениями.

15.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после подписания ответов авторами поручений по их рассмотрению.

15.3. Рассмотренное обращение в письменной форме с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

обращение, приложения к нему (если они имеются);

поручение по рассмотрению обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась, акты);

копия ответа заявителю, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения.

15.4. Материалы рассмотрения обращений в письменной форме, в форме электронного документа граждан хранятся в алфавитном порядке в отдельных папках; обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, формируются в отдельные папки в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в отделе по работе с обращениями.

15.5. Материалы рассмотрения обращений, поступивших в ходе личных (выездных) приемов граждан, хранятся отдельно, формируются в отдельных папках главы, первого заместителя и его заместителей в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

15.6. Материалы рассмотрения сообщений поступивших по телефону «горячая линия» в отдел по работе с обращениями граждан формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в отделе по работе с обращениями.

15.7. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

16. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

16.1. Текущий контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Брюховецкий район, первого заместителя и заместителей главы, осуществляется отделом по работе с обращениями.

16.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя ежедневное проведение проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушений прав заявителя, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

16.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью ЕМСЭД.

16.4. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

16.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется отделом по работе с обращениями.

16.6. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту лицу, по указанию непосредственного руководителя. В случае отсутствия таковых документы передаются непосредственно руководителю.

16.7. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы отдела по работе с обращениями.

16.8. 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 настоящего Порядка.

16.9. Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Брюховецкий район, а также должностных лиц, специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан, либо выявление нарушений в ходе текущего контроля.

16.10. Внеплановая проверка осуществляется комиссией, образованной из числа должностных лиц ответственных за работу с обращениями граждан, и отраслевых (функциональных) органов администрации, рассматривавшего обращение.

16.11. Решение о проведении внеплановой проверки принимается первым заместителем, заместителем главы муниципального образования Брюховецкий район, курирующим работу с обращениями граждан, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

16.12. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Брюховецкий район, первым заместителем и заместителей главы муниципального образования Брюховецкий район. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

16.13. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации муниципального образования Брюховецкий район, рассматривавшим обращения.

16.14. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования Брюховецкий район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

16.15. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования Брюховецкий район осуществляется их руководителями.

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

17.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования Брюховецкий район, получение объективной информации о деятельности сельских поселений, а также разработка по результатам проведенной информационно - аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

17.2. Отделом ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и

года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

17.3. При подготовке указанных сведений администрация, осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

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

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) администрации, администрации сельских поселений муниципального образования Брюховецкий район, отраслевых (функциональных) органов администрации и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Первый заместитель
главы администрации муниципального
образования Брюховецкий район

 В.В. Татарин

Приложение 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и юридических
лиц в администрации муниципального
образования Брюховецкий район

А К Т № _____

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

от « _____ » _____ 20 ____ г.

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

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)

Брюховецкий район поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Должность

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и юридических
лиц в администрации муниципального
образования Брюховецкий район

А К Т № _____

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 образования
(число, месяц, год)
Брюховецкий район поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
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:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Должность (подпись) (инициалы, фамилия)

Приложение 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и юридических
лиц в администрации муниципального
образования Брюховецкий район

А К Т № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20 ____ г.

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

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)

Брюховецкий район поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужно 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 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Должность

(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Приложение 4
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и юридических
лиц в администрации муниципального
образования Брюховецкий район

Главе муниципального образования
Брюховецкий район
(фамилия, инициалы)

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 (ФИО 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)

Приложение 5
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и юридических
лиц в администрации муниципального
образования Брюховецкий район

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ _____ от _____ 20 ____ г.

(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя)

Адрес, телефон _____

Дата приема: _____

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции: _____

(_____)

Срок исполнения: _____

Заявитель: *в письменном ответе не нуждаюсь* _____

число

подпись

(обратная сторона РКК)

Дата	Кому направлено		Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

_____ письменный ответ направлен на почтовый адрес простой
корреспонденцией

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____

(подпись)

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА
администрации МО Брюховецкий район

№ _____ от _____ 20 ____ г.

(фамилия, имя, отчество заявителя)

Адрес, телефон _____

Дата приема: _____

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции: _____ (_____)

Срок исполнения: _____

Заявитель: *в письменном ответе не нуждаюсь* _____ (_____
число подпись

(обратная сторона РКК)

Дата	Кому направлено		Примечания

Когда фактически рассмотрено _____
_____ письменный ответ направлен на почтовый адрес простой
корреспонденцией

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____
(подпись)

Приложение 6
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и юридических
лиц в администрации муниципального
образования Брюховецкий район

**Отдел по работе с обращениями граждан управления делами
администрации муниципального образования
Брюховецкий район**

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА
ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» № _____**

Дата приема: _____

ФИО заявителя: _____

Адрес, телефон: _____

_____ тел. _____

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции глава: _____

(ФИО)

Срок исполнения: _____

Специалист отдела: _____

(подпись)

Приложение 7
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и юридических
лиц в администрации муниципального
образования Брюховецкий район

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина

