



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КРЫЛОВСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 27.06.2022

№ 280

ст-ца Крыловская

**Об утверждении инструкции  
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации  
муниципального образования Крыловский район**

В целях повышения эффективности деятельности и совершенствования работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Крыловский район, в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановляю :

1. Утвердить инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Крыловский район (прилагается).

2. Должностным лицам администрации муниципального образования, Крыловский район обеспечить соблюдение выполнения инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Крыловский район, утвержденной настоящим постановлением.

3. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Крыловский район от 20 мая 2019 года № 180 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Крыловский район».

4. Отделу по социальной работе, взаимодействию со средствами массовой информации и общественными организациями администрации муниципального образования Крыловский район (Съедина) обеспечить опубликование настоящего постановления.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования, управляющего делами С.А. Калашникова.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования  
Крыловский район



В.Г. Демиров

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации  
муниципального образования

Крыловский район  
от 27.06.2022 № 280

### **Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Крыловский район**

#### 1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших в адрес администрации муниципального образования Крыловский район, главы муниципального образования Крыловский район и заместителей главы муниципального образования Крыловский район (далее соответственно – заместители, обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

#### 2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

##### 2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

###### 2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352080, Орджоникидзе ул., д. 43, ст-ца Крыловская, Крыловский район, Краснодарский край непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Крыловский район и заместителей;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный на здании по адресу: 352080, Орджоникидзе ул., д. 43, ст-ца Крыловская, Крыловский район, Краснодарский край.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации по адресу:

<http://www.krilovskaya.ru>, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями указанных в электронной карточке «Интернет приемной», а именно: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, электронный почтовый адрес в сети Интернет, текст сообщения.

Электронные сообщения распечатываются на бумажный носитель. Дальнейшая работа с ним проводится как с письменным обращением в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Крыловский район и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Крыловский район из федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию муниципального образования Крыловский район по почте или фельдъегерской связью, передаются под роспись сотруднику ответственному за работу с обращениями граждан в администрации муниципального образования Крыловский район (далее - отдел) в день поступления.

2.1.3. Сотрудник отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и в организацию, осуществляющую охрану здания администрации муниципального образования Крыловский район.

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

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Крыловский район и заместителей (приложение № 2);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение № 3);

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей

заказным почтовым отправлением заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

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

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

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

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

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в отделе, а передаются специалисту для регистрации в качестве служебной переписки в администрации муниципального образования Крыловский район.

2.1.7. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке сотрудником отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

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

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее - СЭД).

В случае направления обращения в адрес главы муниципального образования Крыловский район и заместителей на официальный электронный адрес администрации муниципального образования Крыловский район в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются сотруднику отдела, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, и автоматически экспортируются в СЭД.

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

## 2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Крыловский район, на имя главы муниципального образования Крыловский район и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Крыловский район из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе.

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

2.2.3. Сотрудник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в отделе, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

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

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

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

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

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

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

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

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

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

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

инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом управления заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

### 2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

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

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

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

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

2.3.6. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

### 2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники отдела, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Крыловский район и заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Крыловский район и заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

о направлении обращения по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Крыловский район и заместителей, начальника отдела.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию отдела, направляется за подписью начальника отдела.

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

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

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

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

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются работниками отдела, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств СЭД.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Крыловский район направляются в структурные подразделения администрации муниципального образования Крыловский район, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, а также руководителей указанных органов обращение направляется в соответствующий орган исполнительной власти Краснодарского края, структурное подразделение администрации Краснодарского края, уполномоченные в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных государственных полномочий Краснодарского края, а также контроля (надзора) за деятельностью органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления в рамках статьи 77 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и контрольно-надзорные органы. В случае если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, копия обращения направляется в управление по взаимодействию с органами местного самоуправления департамента внутренней политики администрации Краснодарского края для необходимых разъяснений.

2.4.12. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный

прием по данным вопросам, направляются в управление региональной безопасности администрации Краснодарского края для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

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

2.4.14. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию муниципального образования Крыловский район, были ошибочно направлены в компетенцию которой не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

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

2.4.16. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации, после чего передаются в отдел.

2.4.17. Уведомления авторам обращений передаются в отдел для отправки в специальном конверте.

2.4.18. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками отдела автоматически с использованием технических возможностей СЭД.

## 2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

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

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

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

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

организует встречи с заявителем (-ями);

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

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

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

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Крыловский район и заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Крыловский район и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю отделом направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан муниципального образования Крыловский район и заместителями, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

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

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

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

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

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

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования Крыловский район и заместителей.

### 3. Порядок работы с устными обращениями граждан

#### 3.1. Организация приема граждан

3.1.1. Прием граждан главой муниципального образования Крыловский район осуществляется по адресу: 352080, Краснодарский край, Крыловский район, станица Крыловская, улица Орджоникидзе, 43, кабинет № 18, каждую пятницу месяца, с 9.00 до 10.00.

3.1.2 Прием граждан ведут сотрудники отдела.

3.1.3. Помещение, выделенное для ведения приема граждан, должно соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-

эпидемиологические требования к условиям труда" и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3.1.4. Рабочие места сотрудников отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Сотрудник отдела, осуществляющий прием граждан обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

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

3.1.6. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования Крыловский район и заместителей.

3.1.7. В помещении приемной принимаются письменные обращения.

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

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

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

В электронную учетную карточку приема вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- форма обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
- содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;
- шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

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

3.1.11. В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов,

осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

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

3.1.15. Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.1.16. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования Крыловский район и заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

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

3.1.18. Личный прием главой муниципального образования Крыловский район или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.1.19. Личный прием главой муниципального образования Крыловский район или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.1.20. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Крыловский район или заместителями по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.1.21. Сотрудники отдела организуют приемы главы муниципального образования Крыловский район и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.1.22. Карточки личного приема главой муниципального образования Крыловский район и заместителями оформляются сотрудниками отдела в день проведения приема (приложение 6).

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

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

3.1.24. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Крыловский район или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

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

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

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

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

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

4.1. В администрации муниципального образования Крыловский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Крыловский район и заместителей, осуществляется отделом.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за

рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

4.3. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой муниципального образования Крыловский район и заместителями, обращение ставится на "особый контроль".

4.4. Решение о постановке обращений на контроль или "особый контроль" принимается главой муниципального образования Крыловский район и заместителями.

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

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

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

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

4.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.10. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными подразделениями администрации муниципального образования Крыловский район в отдел в течение 5 дней со дня исполнения.

4.11. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования Крыловский район и заместителей, критериям, установленным пунктами 4.7, 4.8 Инструкции, начальником отдела принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа в отдел информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Крыловский район, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

4.12. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования Крыловский район и заместителей в течение 10 дней со дня поступления ответа в отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.13. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования Крыловский район и заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Крыловский район, которому поручено рассмотрение обращения.

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

4.15. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Крыловский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

## 5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Крыловский район;

о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Крыловский район;

об адресе официального сайта администрации муниципального образования Крыловский район в 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 сетевых изданиях.

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

5.2. Местонахождение администрации муниципального образования Крыловский район: почтовый адрес: 352080, Краснодарский край, Крыловский район, станица Крыловская, улица Орджоникидзе, 43.

Телефон администрации муниципального образования Крыловский район по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы: 8-861-61-35-689.

Официальный сайт администрации Краснодарского края в сети "Интернет": <http://www.krilovskaya.ru>.

5.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования Крыловский район осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в сети "Интернет", официальном сайте администрации муниципального образования Крыловский район.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник отдела подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок сотрудник отдела называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в администрации муниципального образования Крыловский район размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес; график приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Крыловский район (приложение 1) и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

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

Начальник отдела контроля  
и делопроизводства администрации  
муниципального образования



А.В. Гапоненко

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**  
**к инструкции о порядке**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в администрации муниципального**  
**образования Крыловский район**

УТВЕРЖДАЮ  
Глава муниципального образования  
Крыловский район  
\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)  
подпись  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

**График приема граждан руководством администрации**  
**муниципального образования Крыловский район**

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	№ кабинета	Время приема
Глава муниципального образования Крыловский район	Каждая пятница месяца	18	С 9 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>
Заместитель главы муниципального образования (вопросы экономического развития)	Каждый четверг месяца	43	С 9 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>
Заместитель главы муниципального образования, управляющий делами	Каждый четверг месяца	46	С 9 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>
Заместитель главы муниципального образования (вопросы АПК)	Каждый четверг месяца	24	С 9 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>
Заместитель главы муниципального образования (вопросы строительства, ЖКХ, транспорта и связи)	Каждый четверг месяца	70	С 9 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>
Заместитель главы муниципального образования (вопросы финансов, бюджета и контроля), начальник финансового управления	Каждый четверг месяца	60	С 9 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>
Заместитель главы муниципального образования (вопросы социального развития)	Каждый четверг месяца	7	С 9 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>
Заместитель главы муниципального образования (вопросы казачества и военной подготовки)	Каждый четверг месяца	66	С 9 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>

Заместитель главы муниципального образования, управляющий делами

подпись

Ф.И.О.

Начальник отдела контроля и делопроизводства администрации муниципального образования Крыловский район



А.В. Гапоненко

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**  
**к инструкции о порядке**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в администрации муниципального**  
**образования Крыловский район**

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

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:  
(число, месяц, год) в администрации муниципального образования 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)	Ф.И.О.
	(подпись, дата)	Ф.И.О.
	(подпись, дата)	Ф.И.О.

Начальник отдела контроля и  
делопроизводства администрации  
муниципального образования  
Крыловский район



А.В. Гапоненко

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**  
**к инструкции о порядке**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в администрации муниципального**  
**образования Крыловский район**

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о недостатке документов по описи корреспондента**  
**в заказных письмах с объявленной ценностью**  
**от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года**

Комиссия в составе:

---

---

---

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:  
(число, месяц, год) в администрацию муниципального образования 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)	Ф.И.О.
	(подпись, дата)	Ф.И.О.
	(подпись, дата)	Ф.И.О.

Начальник отдела контроля и  
делопроизводства администрации  
муниципального образования  
Крыловский район



А.В. Галоненко

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**  
**к инструкции о порядке**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в администрации муниципального**  
**образования Крыловский район**

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о вложении оригиналов документов в заказных письмах**  
**с уведомлением и письмах с объявленной ценностью**  
**от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года**

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:  
(число, месяц, год) в администрации муниципального образования поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Ф.И.О.
	(подпись, дата)	Ф.И.О.
	(подпись, дата)	Ф.И.О.

Начальник отдела контроля и  
делопроизводства администрации  
муниципального образования  
Крыловский район



А.В. Гапоненко

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 5**  
**к инструкции о порядке**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в администрации муниципального**  
**образования Крыловский район**

Главе муниципального образования  
Крыловский район

Ф.И.О.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ**

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с (Ф.И.О. заявителя) 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)

Ф.И.О.

Начальник отдела контроля и  
делопроизводства администрации  
муниципального образования  
Крыловский район



А.В. Гапоненко

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 6**  
**к инструкции о порядке**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в администрации муниципального**  
**образования Крыловский район**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

Ф.И.О. посетителя: \_\_\_\_\_  
Адрес, телефон: \_\_\_\_\_  
Содержание вопроса: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_  
Резолюция: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Автор резолюции: \_\_\_\_\_ Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_ листах

Дата передачи исполнителю				

Когда фактически рассмотрено: \_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_ Подпись контролера: \_\_\_\_\_

Начальник отдела контроля и  
делопроизводства администрации  
муниципального образования  
Крыловский район



А.В. Гапоненко