



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КОРЕНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.06.2026

№ 63

ст. Сергиевская

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района Краснодарского края**

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 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, администрация Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края (прилагается).

2. Общему отделу администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края (Воробьева)

официально опубликовать настоящее постановление путем размещения его в сетевом издании «Официальный Интернет–портал администрации муниципального образования Кореновский район».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликование .

Глава
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края

А.П.Мозговой

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края
от 11.06.2026.года №63

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрация Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края (далее — Инструкция) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и устных обращений.

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрация Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Постановление Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении

изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»;

Устав Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края;

постановлением администрации Сергиевского сельского поселения от 14 августа 2009 года № 77 «О Положении об общем отделе администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского района»;

постановление администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского района от 12 января 2017 года № 14 « О внесении изменений в постановление администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского района от 28.05.2015 года № 110 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского района ее отраслевых (функциональных) органах»

1.3. 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 или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края (далее - администрация):

почтовый адрес: 353167, Российская Федерация, Краснодарский край, Кореновский район, ст. Сергиевская ул. Айвазяна ,48

Режим работы:

понедельник	8.00 — 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
вторник	8.00 — 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
среда	8.00 — 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
четверг	8.00 — 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
пятница	8.00 — 15.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
суббота-воскресенье	Выходные дни

Организацию порядка рассмотрения обращений граждан и контроль за его соблюдением осуществляет непосредственно общий отдел администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края (далее — отдел):

почтовый адрес: 353167, Российская Федерация, Краснодарский край, Кореновский район, ст. Сергиевская ул. Айвазяна 48;

телефон начальника общего отдела администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края: 8 (86142) 98-7-19.

Специалисты отдела, ответственные за работу с обращениями граждан осуществляют прием граждан по адресу: 353167, Российская Федерация, Краснодарский край, Кореновский район, ст. Сергиевская , ул. Айвазяна , 48 кабинет № 1), ежедневно, кроме выходных и праздничных дней:

понедельник	8.00 — 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
вторник	8.00 — 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
среда	8.00 — 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
четверг	8.00 — 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
пятница	8.00 — 15.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)

Справочный телефон отдела: 8(86142)-98-7-19.

Адрес электронной почты администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края: sergievka@list.ru

Официальный сайт администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края: www.sergievka.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты общего отдела, ответственные за организацию работы с обращениями граждан осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, актуальность, достоверность представляемой информации.

2.1.3. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

- непосредственном обращении гражданина лично по телефону, в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте, на информационных стендах администрации, в средствах массовой информации.

2.1.4. 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 информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде размещаются следующие материалы: Порядок; почтовый адрес, график приема граждан должностными лицами администрации, объявления.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется 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;

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

почтовый адрес заявителя либо адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Сроки рассмотрения обращений.

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в отделе до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки,

рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления глава Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.4.4. 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.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в администрации осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организаций.

2.4.9. Обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения рассматриваются в порядке предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 г. N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

2.4.10. Ответ на обращение потребителя по вопросам надежности теплоснабжения должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений);

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе поступивших в электронной форме через Единый портал.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений - поступление в администрацию письменного обращения, либо с использованием Единого портала.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, а также в виде электронного документа с использованием Единого портала.

3.1.3. Обращения на имя главы Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, поступающие в администрацию по почте, передаются в общий отдел в день поступления. В администрации корреспонденция проверяется на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем оперативному дежурному — дежурному полиции в ОМВД России по Кореновскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в отдел администрации.

3.1.4. 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 №№ 3, 4). Также составляется акт на письмо (приложение № 5), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.6. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.1.7. Для приема обращений направленных с использованием Единого портала, применяется программное обеспечение, необходимое для работы с обращением.

3.1.8. Письменные обращения на имя главы Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций.

На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления обращения.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в администрацию письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее СЭД ОГ), обращения поступающие через Единый портал проходят регистрацию на платформе обратной связи (далее ПОС) в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о

персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В регистрационно-контрольную форму вносятся:
регистрационный номер;
дата регистрации;
фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый либо электронный адрес, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании;
вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);
указывается, откуда поступило обращение (из администрации Краснодарского края, из Администрации Президента Российской Федерации, Законодательного Собрания Краснодарского края, от заявителя и т. д.);
краткое содержание обращения;
фамилия исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения;
резолуция руководителя;
срок исполнения поручения;
отметка о контроле.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную форму вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В регистрационно-контрольной форме проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ООО «Золотой колос», коллектив МАОУ СОШ № 6).

3.2.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационно-контрольную форму вносится запись «без подписи».

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в СЭД ОГ или ПОС.

3.3.2. Специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций, готовит проект резолюции (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения), после регистрации представляет обращение главе Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение направляется на исполнение в отраслевые (функциональные) органы администрации с резолюцией за подписью главы Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выездом на место, с участием заявителя, с проведением схода граждан и другие.

3.3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращения. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомление о переадресации обращений подписывается главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

3.3.4. Уведомления авторам обращений направляются специалистом отдела, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций, в конвертах посредством почтовой связи или на электронный адрес указанный в обращении.

3.3.5. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его вместе с ответом в отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

3.3.6. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в двухдневный срок возвращает его в отдел по работе с обращениями граждан и организаций, с мотивированной служебной запиской на имя главы, давшего поручение. В записке указывается 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 граждан и организаций.

3.3.7. В отраслевых (функциональных) органах администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

3.3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отраслевой (функциональный) орган администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в отраслевой (функциональный) орган администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, а также, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.10. 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.

3.4. Рассмотрение обращений:

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится ответ. Соисполнители не позднее пяти 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. При отсутствии пометки «свод» ответ на обращение готовит каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения, создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. 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. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письмами одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

3.4.6. Письма 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 настоящим Порядком.

3.4.7. Обращение, содержащее в адресной части пометку «лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

3.4.8 В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края на основании служебной записки исполнителя (приложение № 6) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки

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

3.5. Ответы на обращения:

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

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

3.5.3. В случае подготовки ответа автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

3.5.4. 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 Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

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

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

3.5.7. Оригиналы документов приложенных к обращению возвращаются автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.8. Ответы заявителям подписываются главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

3.5.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам.

3.5.10. 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.

3.5.11. В ответе на дубликатные обращения 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».

3.5.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, адрес электронной почты, либо адрес (уникального идентификатора) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.13. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.14. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.15. В случае если исполнителей несколько и один из них дает

промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем администрацию Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края обращение, 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 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.5.17. В случае поступления в администрацию Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи 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.

3.5.18. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами из администрации Краснодарского края, направляется в соответствующие органы курьером или посредством почтовой связи.

3.5.19. В электронной программе учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан СЭД ОГ делается запись о выполнении поручения по рассмотрению обращения (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения).

3.5.20. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в общем отделе администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края

3.5.21. Срок регистрации и отправка ответа не должен превышать одного рабочего дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения сообщений, поступивших по Телефону отдела:

3.6.1. Основание для начала процедуры — поступление звонка на Телефон отдела.

3.6.2. Организация учета и контроль за обеспечением своевременного рассмотрения сообщений граждан, поступивших по Телефону отдела осуществляется общим отделом администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края

3.6.3. Телефонные звонки граждан принимаются в рабочее время специалистами общего отдела, по телефону общего отдела, в случае постановки на контроль регистрируются в день поступления в СЭД ОГ, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.6.4. Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших на Телефон отдела, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

3.6.5. При обращении на Телефон отдела, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия реквизитов сообщение не регистрируется в СЭД ОГ и не направляется на рассмотрение.

3.6.6. В случае если изложенные в сообщении обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение может быть дан устно, должностным лицом, осуществляющим прием звонков, по существу поставленных вопросов.

3.6.7. Если в процессе общения с заявителем по Телефону общего отдела выяснится, что устного сообщения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

3.6.8. После подписания поручения главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, поручение передается специалистом общего отдела на рассмотрение.

3.6.9. В случае если решение поставленных в телефонном сообщении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц копии поручений телефонного сообщения направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6.10. Если поручение по рассмотрению телефонного сообщения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в двухдневный

срок в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя главы Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача сообщения от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел.

3.6.11. Подготовка материалов рассмотрения сообщений граждан на архивное хранение осуществляется общим отделом и аналогичен письменным.

3.7. Организация личного приема граждан общим отделом администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края:

3.7.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в общий отдел администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

3.7.2. Ежедневный прием граждан в общий отделе осуществляется с понедельника по четверг с 8 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., и в пятницу с 8 ч. 00 мин. до 15 ч. 00 мин. (кроме выходных и праздничных дней), перерыв в понедельник, вторник, среду, четверг, пятницу с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин.,

3.7.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

3.7.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.7.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столом. При необходимости заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.7.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.7.7. Организацию личного приема граждан главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края осуществляет общий отдел.

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

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

3.7.10. Учет граждан, принятых главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, ведется в журнале учета обращений.

3.7.11. Гражданам, обратившимся в общий отдел, специалист общего отдела дает заявителю разъяснения по интересующему вопросу либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

3.7.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение,

которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с данным Порядком.

3.7.13. Личный прием граждан осуществляется главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

3.7.14. График приема граждан в администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края размещается на информационном стенде, в холле администрации и официальном сайте Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

3.7.15. Специалистом, ответственным за организацию личного приема главы Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема на каждого заявителя (приложение № 7).

3.7.16. К личным приемам главы Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края (в том числе выездным) специалист общего отдела, приглашает для участия в приемах руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации, руководителей федеральных и краевых служб по Кореновскому району, иных предприятий и учреждений и непосредственно принимает участие в приемах.

3.7.17. За день до приема список граждан, записавшихся на прием, передается должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.7.18. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.7.22. Регистрационно-контрольная карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом общего отдела на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.7.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в регистрационно-контрольной карточке личного приема.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан:

3.8.1. Обращения, поступившие в администрацию Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края и материалы по их рассмотрению хранятся в общем отделе.

3.8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после

списания "в дело" главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

3.8.3. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- учетно-контрольная карточка обращения;
- информация о результатах рассмотрения обращения (при наличии);
- второй экземпляр ответа автору (с подписями исполнителей), а также (если имеются) вторые экземпляры промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- второй экземпляр уведомления о направлении обращения для рассмотрения по компетенции (при наличии);
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

3.8.4. Материалы рассмотрения сообщений граждан, поступивших по Телефону, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.8.5. Срок хранения обращений и сообщений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан:

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.1.2. В администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края осуществляется общим отделом администрации.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- обобщение данных об исполнении поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края по предложению общего отдела.

4.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, должностных лиц, в

случае повторных (неоднократных) обращений.

4.2.3. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, администрации Краснодарского края, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется общим отделом. В отраслевых (функциональных) органах администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края — должностными лицами, ответственными за делопроизводство.

4.2.5. Подлинники обращений граждан в администрацию Краснодарского края возвращаются только при наличии специальной отметки в сопроводительном письме. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы.

4.2.6. Если в ответе гражданину, указывается, что вопрос будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено главой Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края на дополнительный контроль.

4.3. Должностные лица несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его специалисту.

4.3.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, соблюдения и исполнения положений Порядка.

4.3.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место, опрос заявителей по телефону.

4.3.4. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.3.5. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отраслевых (функциональных) органах администрации, осуществляется их руководителями.

4.3.6. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя и другие.

4.3.7. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если нет установленных

федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям:

5.1. Граждане имеют право обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае досудебного (внесудебного) обжалования заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего, а также о нарушении Порядка рассмотрения обращений граждан, некорректном поведении или нарушении служебной этики главе Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

Несогласие заявителя с решением или действиями (бездействием) администрации или должностного лица администрации, муниципального служащего при рассмотрении его обращения является основанием для начала досудебного обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающего обращение.

5.4. Жалоба на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации, должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документов, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

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

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

6.3. Получение и обработку сообщений, поступивших в личный кабинет администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, осуществляет общий администрации.

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

координатор - работник общего отдела, отраслевого (функционального) органа администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

исполнитель - работник отраслевого (функционального) органа администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

руководитель - работник отраслевого (функционального) органа администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, 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 отдела, 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 общего отдела администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, добавления новых учетных записей в личном кабинете Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, 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.

6.5. Полномочия отдела в ПОС:

6.5.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказывает консультационную помощь отраслевым (функциональным) органам администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС.

6.5.2. Осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений, направленных в адрес Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.

6.5.3. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции между отраслевыми (функциональными) органами администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

6.6. 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).

6.7. 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.

6.8. 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:

- в карточке обращения отображается признак "59-ФЗ";
- 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;

- ограничения на перенос срока подготовки ответа на обращение. Подготовка ответа с использованием типа решения "Отложено" возможна не более 1 раза;

- обязательность подписания ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

6.9. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. Администрация Краснодарского края имеет 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.

6.10. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

6.10.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации, а также модерации администрации Краснодарского края поступают на этап координации в личный кабинет администрации Сергиевскогосельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

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 имеет возможность разделить поступившее обращение или сообщение на два или более обращения или сообщения, если обращение или сообщение содержит более одной проблемы.

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, автоматической маршрутизации, модерации администрации Краснодарского края.

6.10.2. 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" также, 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, прилагаемые 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.

6.10.3. 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 руководитель, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории для личного кабинета отраслевого (функционального) органа администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края. 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.).

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в соответствующих отраслевых (функциональных) органах администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

6.10.4. 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;

3) передать право утверждения ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории и подкатегории для личного кабинета отраслевого (функционального) органа администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

6.10.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, 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 Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края 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 руководитель, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории для личного кабинета администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края;

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 руководитель, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории для личного кабинета администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

6.11. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края и определяют лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.

Работники, отвечающие за ведение делопроизводства в структурных подразделениях администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, наделяются одновременно двумя ролями в ПОС - координатора и исполнителя.

При поступлении в администрацию Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края обращения (сообщения), относящегося к полномочиям отраслевого (функционального) органа администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края, общим отделом указанное обращение (сообщение) направляется в личный кабинет работника, отвечающего за ведение делопроизводства и наделенного ролями координатора и исполнителя в соответствующем отраслевом (функциональном) органе администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края.

Указанный работник обеспечивает доведение обращения (сообщения) до руководителя или уполномоченного должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края и направление обращения (сообщения) в личный кабинет исполнителя в данном отраслевом

(функциональном) органе администрации Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края в соответствии с резолюцией руководителя или уполномоченного должностного лица.

Глава
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края

А.П.Мозговой

к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан
в администрации Сергиевского
сельского поселения Кореновского
муниципального района
Краснодарского края

Почтовый адрес, справочные телефоны,
адрес сайта в сети Интернет, режим работы администрации Сергиевского
сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского
края.

Почтовый адрес администрации Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района Краснодарского края:

Айвазяна ул., 48, ст. Сергиевская, 353167

Режим работы администрации Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района Краснодарского края:

понедельник, вторник, среда, четверг с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.12,
пятница с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00,

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общем отделе администрации Сергиевского сельского
поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края
(Айвазяна ул., 48, ст. Сергиевская) осуществляется ежедневно, с понедельника
по четверг с 8 ч. 00 мин. до 16 ч. 12 мин., и в пятницу с 8 ч. 00 мин. до 15 ч. 00 мин.
(кроме выходных и праздничных дней), перерыв в понедельник, вторник, среду,
четверг, пятницу с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин.

Телефон отдела общем отделе администрации Сергиевского сельского
поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края: 8(86142)-
98-7-19.

Официальный сайт администрации Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района Краснодарского края: www.sergievska.ru

Глава

Сергиевского сельского поселения

Кореновского муниципального района

Краснодарского

А.П.Мозговой

края

к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации Сергиевского
сельского поселения Кореновского
муниципального района
Краснодарского края

УТВЕРЖДАЮ
Глава
Сергиевского
сельского поселения Кореновского
муниципального района
Краснодарского края

_____ (Ф.И.О.)
(подпись)

« ____ » _____ года

ГРАФИК
приема граждан главой Сергиевского сельского поселения Кореновского
муниципального района Краснодарского края

№ п/п	Должность	День недели и время
1	Глава Сергиевского сельского поселения Кореновского муниципального района Краснодарского края	вторник с 8.00.- 12.00 четверг с 14.00 – 16.00 запись по телефону 98-6-92

Глава
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края

А.П.Мозговой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации Сергиевского
сельского поселения Кореновского
муниципального района
Краснодарского края

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 Сергиевского сельского поселения
(число, месяц, год)
Кореновского муниципального района Краснодарского края поступила
корреспонденция, с уведомлением за № _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Глава
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края

А.П.Мозговой

к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации Сергиевского
сельского поселения Кореновского
муниципального района
Краснодарского края

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 Сергиевского сельского поселения
(число, месяц, год)

Кореновского муниципального района Краснодарского края 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

Глава
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края

А.П.Мозговой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Инструкции

о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края

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 Сергиевского сельского поселения
(число, месяц, год)

Кореновского муниципального района Краснодарского края 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)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Глава
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края

А.П.Мозговой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края

Главе Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского края
(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2009 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение _____ прекратить _____ переписку _____ с

_____ (Ф.И.О. заявителя)

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

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л, в _____ экз.

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

Глава
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского
А.П.Мозговой

края

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации Сергиевского
сельского поселения Кореновского
муниципального района
Краснодарского края

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от « _____ » _____ г.

_____ (фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)
(подпись) (инициалы, фамилия)

Срок исполнения _____ Приложение на _____ листах
(оборотная сторона РКК)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

Дата снятия с контроля _____

Глава
Сергиевского сельского поселения
Кореновского муниципального района
Краснодарского

края

А.П.Мозговой