



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛАБИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 27.08.2025

№ 709

г. Лабинск

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального образования
Лабинский муниципальный район 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 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года № 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 должностными лицами, 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 года № 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 в администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, в соответствии с решением совета муниципального образования Лабинский район от 26.02.2025 № 467/73 «О внесении изменений в Устав муниципального образования Лабинский район» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Лабинский район:

от 3 апреля 2023 года № 260 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Лабинский район»;

от 12 марта 2024 года № 208 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Лабинский район от 3 апреля 2023 года № 260 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Лабинский район»;

от 29 ноября 2024 года № 1123 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Лабинский район от 3 апреля 2023 года № 260 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Лабинский район»;

от 21 апреля 2025 года № 367 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Лабинский район от 3 апреля 2023 года № 260 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Лабинский район».

3. Первому заместителю главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края Худасову А.Н. обеспечить опубликование настоящего постановления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края Худасова А.Н.

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

Исполняющий обязанности
главы администрации
муниципального образования
Лабинский муниципальный район
Краснодарского края



А.Н. Худасов

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
муниципального образования
Лабинский муниципальный район
Краснодарского края

от 27.08.2025 № 709

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края

1. Общие положения

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

1.1.1 Инструкция регулирует порядок работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, главы администрации, первого заместителя и заместителей в форме электронного документа с использованием Единого портала.

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

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352500, г. Лабинск, ул. Константинова, д. 2;

передано лично в отдел по работе с обращениями граждан (общественная приемная) управления делами администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края (далее – Отдел) непосредственно гражданином или его представителем;

принято в ходе личных приемов главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края;

принято в ходе выездных приемов главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле здания администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, по адресу: 352500, г. Лабинск, ул. Константинова, д. 2;

в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://labinskadmin.ru>), обеспечивающем идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края обращения в форме электронного документа, в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.

2.1.2. Письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, а также обращения, поступающие в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов осуществляющих публично значимые функции, доставленные в отдел делопроизводства администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту Отдела в день поступления.

2.1.3. Специалист Отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем управляющему делами администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и работнику организации, осуществляющей охрану здания администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются соответствующие 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 администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя и заместителей (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостатка указанных в описи документов (приложение 2);

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в Отделе. 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 делопроизводства администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края в составе трех человек.

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

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

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

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

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом Отдела.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом Отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края с указанием даты поступления и количества листов обращения.

2.1.9. Для приема обращений в виде 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).

2.2. Регистрация письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, на имя главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, а также обращения, поступающие в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти, иных органов, регистрируются в Отделе.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в Отделе в СЭД и журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан (далее – Журнал) в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в Отделе не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Специалист Отдела, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в общественной приемной, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, 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 вносятся:

тип обращения;
 дата регистрации;
 регистрационный номер;
 фамилия, имя, отчество (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»;
 источник поступления;
 телефон (при наличии);
 тематика;
 код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;
 организация, направившая письмо;
 дата и номер регистрации в отделе писем;
 выданные задания;
 фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;
 результат рассмотрения;
 способ отправки;
 скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «Файлы».

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку и Журнал вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Коллективное» ставится отметка. В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, указанные 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 №...»).

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

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в графе «ФИО заявителя» указывается фамилия, имя, отчество автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия, имя, отчество лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов Иван Иванович (в интересах Ивановой В.А., Ивановой С.А.)).

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

2.2.9. В Журнал вносятся:

дата регистрации;
 регистрационный номер;

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

указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

тематика обращения согласно Типовому общероссийскому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

выданные задания;

отметка о контроле;

результат рассмотрения.

2.2.10. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную карточку и Журнал вносится запись «Без фамилии».

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в СЭД и Журнале.

2.3.2. 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).

2.3.3. 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.

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

2.3.5. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку

рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.3.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы глава администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.7. В случае если администрацией муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения главе администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, либо уполномоченному на то лицу, 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, а также обращений в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалисты Отдела, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первому заместителю или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первый заместитель или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

о направлении обращения заместителям главы для принятия решения о перенаправлении по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Лабинского муниципального района 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 Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя или заместителей.

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. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, ее отраслевых (функциональных) органов, должностных лиц, муниципальных учреждений, регистрируются в общественной приемной 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 работником общественной приемной.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, 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.

2.4.5. 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 в адрес заявителя, указанного в регистрации первым, с отметкой «для сообщения всем заявителям».

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Отдел МВД России по Лабинскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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 готовятся исполнителем, определенным резолюцией на рассмотрение обращения, подписываются заместителем главы, курирующим соответствующее направление, регистрируются в Отделе и отправляются специалистом Отдела.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решения 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 администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, органа местного самоуправления муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края или органа местного самоуправления муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края направляются заместителям главы, курирующим отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя или заместителей, руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края (за исключением жалоб на решения, действия (бездействие) начальника управления контроля, противодействия коррупции и правовой работы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края) направляются для рассмотрения в управление контроля, противодействия коррупции и правовой работы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) начальника управления контроля, противодействия коррупции и правовой работы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края направляются главе администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края или заместителю главы (вопросы контроля, противодействия коррупции, правовой и кадровой работы) администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

2.4.13. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности, назначение на которые осуществляет глава администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления муниципального

образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, лицами, замещающими муниципальные должности, направляются в управление контроля, противодействия коррупции и правовой работы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.14. В случае обжалования решений, действия (бездействия) органа местного самоуправления муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, а также руководителей указанных органов обращение направляется в отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, уполномоченные в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер.

2.4.15. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Оригинал обращения направляется первому исполнителю, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. 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 необходимости ответ заявителю направляет каждый исполнитель.

2.4.16. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение, были ошибочно направлены в отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края или должностному лицу, в компетенцию которых 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 направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.17. 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.

2.4.18. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта) направляются на электронный адрес, указанный в обращении.

2.4.19. Специалистами Отдела обеспечивается отправка электронных обращений, направленных в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, органы местного самоуправления муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края с целью дальнейшей загрузки в

используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.4.20. Уведомление авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края (<https://labinskadmin.ru>) направляются на адрес указанный в обращении.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.5.1. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность; обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательстве 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 (приложение 5);

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

уведомляет гражданина о направлении его обращения 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 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 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 администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края либо первым заместителем или заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации приема граждан главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация о порядке организации приема граждан главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

2.5.8. В случае поступления в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края 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 Лабинский муниципальный район Краснодарского края 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, руководитель структурного подразделения администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 6) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и Отдел. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью заместителя главы администрации.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками общественной приемной сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.13. При поступлении в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники общественной приемной информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан, а также на обращения в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

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

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

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

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

2.6.6. Ответ на обращение направляется, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования данного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://labinskadmin.ru> (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем, заместителями.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами из федеральных и (или) региональных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота или по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и подписывается главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, либо уполномоченным на то должностным лицом.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, подписывается главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, подписываются руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

В случае если ответы готовятся от имени главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края или первого заместителя и заместителей при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает начальник Отдела. При отсутствии начальника Отдела, указанное уведомление подписывает исполняющий обязанности начальника Отдела.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы администрации муниципального

образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя, заместителей, а также уполномоченных лиц отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края передаются для регистрации и отправки в Отдел.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по адресу электронной почты, указанному в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

2.6.16 Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в Отделе, не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения направляются в Отдел для проведения оценки содержания ответов, а также проходят согласование в управлении контроля, противодействия коррупции и правовой работы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

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

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

2.6.18. После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину, исполнитель передает в Отдел на архивное хранение подлинники материалов, относящихся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

2.6.20. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и (или) региональных органов государственной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления

информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото - и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.21. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения и принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений, о чем производится запись и виза работника сектора обращений на проекте ответа (втором экземпляре письма).

2.6.22. Срок устранения нарушений не превышает общий срок рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края

3.1.1. Прием граждан в Отделе администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края осуществляется по адресу: г. Лабинск, ул. Константинова, д. 2, с 09:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00, пятница с 09:00 до 13:00 и с 13:40 до 17:00, ежедневно кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в Отделе, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан ведут специалисты Отдела.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-

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

3.1.4. Рабочие места специалистов Отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания заявлений на имя главы муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя и заместителей.

3.1.6. В здании администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края устанавливаются специальный бокс для приема письменных обращений, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.8. При приеме в Отделе гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в СЭД и в журнал учета приема граждан специалистами общественной приемной (далее – Журнал учета). В Журнал учета вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- содержание вопроса, которое должно быть ясным, 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).

3.1.10. Специалист Отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общественной приемной, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, а также даёт необходимые разъяснения по составлению обращения в

письменной форме в соответствии со статьёй 7 Федерального Закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, специалистом Отдела в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично либо по телефону.

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.

3.1.11. В случае если гражданин обратился в приемную администрации Лабинского муниципального района Краснодарского края с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции структурных подразделений администрации Лабинского муниципального района Краснодарского края, ему предоставляется информация об участнике(ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который(ые) может(ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 года № 2697-КЗ "О юридической помощи на территории Краснодарского края", а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.

3.1.12. В случае поступления в Отдел уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник в полномочия которого входит решение данного вопроса, для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.13. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя 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 Отделе администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в Отделе администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, а так же специалиста Отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.15. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации

муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Личный прием главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.3. Организацию личного приема граждан главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями осуществляет Отдел.

3.2.4. Личный прием граждан проводится главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями с участием руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.5. Специалисты Отдела организуют приемы главы муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя и заместителей (в том числе в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи). Приглашённые заместители главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, в рамках подготовки к приему, при изучении обращения определяют и приглашают на прием соответствующих должностных лиц администрации, должностных лиц иных органов и организаций, в компетенции которых находится вопрос, для оперативного решения или определения пути совместного решения вопроса, о чем уведомляются специалисты Отдела.

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

В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удалённостью места проживания.

3.2.7. Карточки личного приёма главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями оформляются специалистами Отдела (приложение 7).

3.2.8. Содержание устного обращения заносится специалистами Отдела в карточку личного приема.

За два дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.2.9. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в Журнале учета приема граждан и СЭД специалистами Отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.10. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приёма с резолюцией «разъяснено в ходе приёма» списывается в дело.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.11. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.2.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина приём может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приёма.

3.2.14. Должностное лицо, ведущее приём, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.15. Зарегистрированные карточки личного приёма, содержащие поручения главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя или заместителей, специалистом Отдела на следующий день после приёма направляется на исполнение, а также рекомендации для органов местного самоуправления Лабинского муниципального района Краснодарского края, на следующий день после регистрации направляются специалистами Отдела в адреса исполнителей с использованием СЭД. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в Отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.16. 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.

3.2.17. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой муниципального

образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2.18. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, фиксируются сотрудником управления контроля, противодействия коррупции и правовой работы и находятся на контроле в управлении контроля, противодействия коррупции и правовой работы муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

3.3 Организация выездных приёмов главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края

3.3.1. Выездной прием главы муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя и заместителей - это организационная форма реализации полномочий администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края по обеспечению права граждан и организаций на обращение в органы местного самоуправления.

3.3.2. Глава администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первый заместитель и заместители проводят выездные приёмы граждан в сельских поселениях Лабинского муниципального района Краснодарского края в соответствии с утверждённым графиком.

3.3.3. В выездных приёмах граждан принимает участие глава администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края (либо уполномоченное на то лицо), первый заместитель и заместители, главы городского и сельских поселений на территории которых проводится выездной прием, руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края с приглашением, при необходимости, представителей организаций и предприятий Лабинского муниципального района Краснодарского края по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.3.4. Администрациям городского и сельских поселений муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края рекомендуется обеспечить информирование граждан о дате, времени и месте приема в средствах массовой информации и общественных местах.

3.3.5. В рамках выездного приема может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.

3.3.6. Организация выездного приема осуществляется специалистами Отдела совместно с администрациями Лабинского городского поселения муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и сельских

поселений муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

3.3.7. Прием граждан в ходе выездного приема осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, а также привлеченными в установленном порядке работниками территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, организаций и предприятий района осуществляющих деятельность на территории Лабинского муниципального района Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

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

3.3.9. Гражданин, участвующий в выездном приеме, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.10. Специалистами Отдела оформляются карточки выездного приема в ходе работы (приложение 8).

3.3.11. Работники, ведущие прием в ходе выездного приема, дают заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к их компетенции, о чем в карточке личного приема делается соответствующая отметка в строке «Резолюция».

3.3.12. Карточки выездного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале СЭД и в журнале работы по выездным приемам граждан специалистами Отдела в течение трех дней с момента проведения выездного приема.

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

3.3.14. В случае если в письменном обращении, принятом в ходе работы выездного приема, содержится просьба о личном приеме главой муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем или заместителями, работником отдела по работе с обращениями граждан при приеме обращения заявителю даются устные разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой, первым заместителем и заместителями.

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

3.4. Организация участия в проведении приемов граждан

**должностными лицами по поручению федеральных и региональных органов
исполнительной власти (в том числе в режиме
видео-конференц-связи)**

3.4.1. В личных приемах граждан должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации, Губернатора Краснодарского края (далее - личный прием органов государственной власти) принимает участие глава администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первый заместитель и заместитель, в компетенцию которого входит решение поставленных заявителем вопросов.

3.4.2. Ответственность за организацию участия главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя и заместителей в проведении личных приемов граждан, проводимых должностными лицами федеральных и региональных органов исполнительной власти, возлагается на специалистов Отдела. Ответственность за участие в указанных приёмах граждан возлагается на должностных лиц администрации.

3.4.3. По поручению должностных лиц, осуществляющих личный приём органов государственной власти, должностными лицами администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, структурными подразделениями администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, готовится информация в адрес органов государственной власти которая подписывается главой муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края или уполномоченным должностным лицом администрации об участнике (участниках) личного приема граждан по поручению органов государственной власти и принимаемых мерах по вопросу заявителя, с указанием сроков возможного решения, и предоставляется в общественную приёмную.

Дополнительно для участвующего в личном приеме граждан должностного лица администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, непосредственными исполнителями в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, готовится список участников личного приема граждан, информационная справка о заявителе и перспективах решения его вопроса, которые за три рабочих дня до даты проведения личного приема граждан органами государственной власти передаются должностному лицу администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, участвующему в проведении такого приема.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на личный прием граждан по поручению органов государственной власти несут непосредственные исполнители в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования

Лабинский муниципальный район Краснодарского края, которым поручена подготовка такой информации.

3.4.4. Специалисты Отдела в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема граждан органами государственной власти с участием главы муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, либо уполномоченного должностного лица, а также контролируют своевременность и полноту представленной исполнителями информацию (в части касающейся) по вопросу заявителя.

3.4.5. Продление сроков исполнения поручений, данных в ходе личного приема граждан по поручениям органов государственной власти, не допускается.

3.4.6. Контроль своевременности представления информации в администрацию Краснодарского края за подписью главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края осуществляется специалистами Отдела.

Ответственность за своевременность, достоверность, полноту и качество представляемой информации в администрацию Краснодарского края за подписью главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края несут непосредственно исполнители в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.4.7. В личном приёме граждан органами государственной власти принимают участие должностные лица отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, администраций городского и сельских поселений муниципальных образований Лабинский муниципальный район Краснодарского края, к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.4.8. Специалисты Отдела в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема граждан органами государственной власти.

3.4.9. Специалистами Отдела осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приёма граждан органами государственной власти, контролируется своевременность и полнота информации, предоставляемой на имя должностных лиц органов государственной власти, направивших поручение по рассмотрению обращения, которую подписывает глава муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Проекты писем передаются исполнителями на подписание в приёмную главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края после согласования заместителем, курирующим отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, управлением контроля,

противодействия коррупции и правовой работы не позднее чем за 3 рабочих дня со дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

3.4.10. Должностные лица администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края принимают участие в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации (в том числе передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации), а также в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, мобильной приемной Губернатора Краснодарского края (далее - мобильная приемная органов государственной власти) в соответствии с утвержденными графиками.

3.4.11. Ответственность за организацию участия главы муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, должностных лиц администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края в работе мобильной приёмной органов государственной власти возлагается на специалистов Отдела. Ответственность за организацию и участие в работе мобильной приемной органов государственной власти возлагается на первого заместителя и заместителей.

3.4.12. Специалистами Отдела осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе работы мобильной приёмной органов государственной власти; контролируется своевременность и полнота информации, предоставляемой на должностных лиц органов государственной власти, которую подписывает глава администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

3.4.13. Проекты писем передаются исполнителями на подписание в приёмную главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края после согласования заместителем, курирующим отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, подготовивший проект, через Отдел, не позднее чем за 3 рабочих дня со дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

3.4.14. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту предоставляемой информации несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.4.15. Первым заместителем главы или начальником Отдела, по предоставлению специалистов Отдела, в случае неполного исполнения принятого по обращению решения принимается решение об оставлении обращения на дополнительном контроле до полного фактического исполнения принятого решения. Специалистами Отдела, ответственными за организацию работы с обращениями, выдаётся задание с указанием периодичности предоставления информации о ходе исполнения с использованием СЭД осуществляется постановка обращения на контроль до полного исполнения.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края район

4.1. Работа с сообщениями, поступающими в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края на телефон «горячей линии» осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Устные сообщения граждане могут оставить по номеру телефона «горячей линии» 8 (86169) 3-06-88.

4.3. Приём устных сообщений осуществляется специалистами Отдела ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утверждённым режимом работы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

4.4. Приём и регистрация устных сообщений осуществляется специалистами Отдела.

4.5. Приём устных сообщений осуществляется в форме диалога специалистами Отдела с заявителем.

4.6. Специалисты Отдела, осуществляющие приём звонков:

4.6.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.6.2. Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и органов местного самоуправления администраций городского и сельских поселений Лабинского муниципального района Краснодарского края, к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.6.3. Разъясняют порядок организации личного приёма главой администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями.

4.7. Специалистами Отдела в Журнале учета и регистрации сообщений граждан, поступивших на телефон «горячей линии» и СЭД оформляется регистрационная карточка телефона «горячей линии» содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, номер телефона, содержание сообщения (приложение 9).

4.8. Готовят проекты поручений по рассмотрению сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, органы местного самоуправления муниципальных образований Лабинского муниципального района Краснодарского края, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.9. Информация о персональных данных авторов сообщений хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.10. Срок рассмотрения устного сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения устного сообщения приходится на нерабочий день, то днём окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения устного сообщения может быть продлён исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

4.10. При условии всестороннего и объективного рассмотрения сообщения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении сообщения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении сообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.11. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении устного сообщения осуществляется специалистами Отдела с помощью СЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края контроль за своевременным всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, осуществляется специалистами Отдела.

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

5.3. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, первым заместителем и заместителями по предложению начальника Отдела.

5.4. 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».

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Лабинского муниципального района Краснодарского края, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

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

5.7. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает: постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и подготовку информации о ходе рассмотрения обращений;

согласование проекта ответа исполнителя до направления на утверждение должностным лицам администрации;

направление результатов рассмотрения обращения гражданину;

снятие обращения с контроля.

5.8. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, подлежат предоставлению структурными подразделениями администрации в общественную приёмную за 5 дней до дня исполнения.

5.9. В случае установление недостоверности ответа, обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений, с поручением главы муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края либо первого заместителя или заместителей, в течение 5 дней со дня поступления ответа в Отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

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

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

5.12. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края 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.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты Отдела осуществляют информирование заявителей:

о графике работы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края;

о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края;

об адресе официального сайта администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края в сети «Интернет», и общественной приёмной;

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 сетевых изданиях.

Основные требования к информированию граждан - своевременность, полнота, актуальность предоставляемой информации и ясность её изложения.

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края:

почтовый адрес: 352500, г. Лабинск, ул. Константинова, д. 2.

Прием граждан в Отделе администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края осуществляется по адресу: г. Лабинск, ул. Константинова, д. 2, с 09:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00, пятница с 09:00 до 13:00 и с 13:40 до 17:00, ежедневно кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Телефон администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, по которому осуществляется приём телефонных звонков в соответствии с утверждённым режимом работы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края: 8(86169) 3-06-88.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края: 8(86169) 3-06-88 и 8-918-679-71-79.

Справочный телефон Отдела 8(86169) 3-06-88.

Официальный сайт администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://www.labinskadmin.ru/>.

Официальный адрес электронной почты администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края labinsk@mo.krasnodar.ru.

Официальный адрес электронной почты общественной приемной - администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края в сети «Интернет»: op@labinskadmin.ru.

6.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края осуществляется при:

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

На входе в помещение Отдела в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Отдела.

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

6.4. На информационном стенде в администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края размещаются следующие материалы:

текст Инструкции;

тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в Лабинском муниципальном районе Краснодарского края;

образец заполнения обращения;

телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края;

графики приёма должностными лицами администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Лабинского муниципального района Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности органов местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления Лабинского муниципального района Краснодарского края, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Специалисты Отдела ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений Отдел и отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края осуществляют в том числе:

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

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших актов прокурорского реагирования на нарушения, допущенные при рассмотрении обращений граждан должностными лицами администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и принятым по ним мерам.

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

8.1. Работа с обращениями и сообщениями в Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 на платформе обратной связи Единого портала (далее – ПОС).

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

8.3. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами осуществляется посредством:

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

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

в) мобильного приложения Единого портала;

г) виртуальной приемной, расположенной на главной странице официального сайта администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края;

д) в разделе «обращения граждан» - «Написать обращение».

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

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

Специалистами Отдела в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дату регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон заявителя при наличии;
- e-mail заявителя при наличии;
- признак сообщения;
- код тематики;
- количество листов с приложениями (при наличии);
- наименование органа или организации, или фамилия, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

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

8.5. Получение обращений и сообщений, поступивших в личный кабинет администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, осуществляется отделом информатизации в администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края, обработка обращений осуществляется Отделом.

8.6. Отдел на платформе Единого портала:

8.6.1 Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через платформу Единого портала и консультирование по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан.

8.6.2 Проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и подведомственных администрации организаций и администраций муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

8.6.3 Осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.

8.6.4. Обеспечивает верхнеуровневую координацию обращений и сообщений на платформе Единого портала.

8.6.5. Организует распределение обращений и сообщений компетенции администрации между исполнителями администрация муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края и подведомственных администрации организаций и администраций муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края.

8.7. Администрация муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края несет ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в верхнеуровневом кабинете администрации и назначает лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений на платформе Единого портала.

8.8. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 года № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края» составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения. Ответственные исполнители самостоятельно определяют категории сообщений для использования механизмов ускоренного решения, закрепляя их нормативным актом администрации.

8.9. Отдел по информатизации администрации муниципального образования Лабинский муниципальный района Краснодарского края на платформе Единого портала:

8.9.1. Регистрирует и обновляет данные пользователей администрации, обеспечивая их актуальность в верхнеуровневом кабинете администрации с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

8.9.2. Обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей администрации, в том числе по вопросам функционала личных кабинетов организаций на платформе Единого портала.

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края



А.Н. Худасов

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края

ФОРМА АКТА

АКТ № _____

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением,
в письмах с объявленной ценностью
от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе: _____

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

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края

А.Н. Худасов

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края

ФОРМА АКТА

АКТ № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «_____» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача
документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а
именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края



А.Н. Худасов

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края

ФОРМА АКТА

АКТ № _____

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

от «_____» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края

А.Н. Худасов

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края

ФОРМА АКТА

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных
письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

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

(число, месяц, год)
в администрацию муниципального образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а
именно: _____

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____;
(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в _____;
отправлены на хранение до востребования _____.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края

А.Н. Худасов

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края

А К Т

О проведении встречи с заявителем (заявителями) обращения (сообщения)

от _____ рег. № _____ по вопросу _____
Ф.И.О. заявителя

Мы, нижеподписавшиеся, комиссия в составе: _____
(Ф.И.О. членов комиссии, должность)

провели встречу с _____

Ф.И.О. заявителя (лей) _____ (дата проведения встречи)
В ходе встречи выяснено, что _____

Заявителю даны разъяснения _____

Заявитель поставлен в известность, что его обращение рассмотрено по поручению _____

(наименование государственного органа или органа местного самоуправления)
и ему будет дан письменный ответ о результатах рассмотрения

Заявитель с разъяснениями ознакомлен _____
(подпись заявителя)

Подписи членов комиссии:

Ф.И.О.

Ф.И.О.

Ф.И.О.

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края

А.Н. Худасов

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края

УВЕДОМЛЕНИЕ о прекращении переписки

На основании части Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
прошу _____ дать _____ разрешение _____ прекратить _____ переписку _____ с _____

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

по вопросу _____

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

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

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края



А.Н. Худасов

Приложение 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края

ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА
Администрация муниципального образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

(должность) ФИО

№ _____ Дата приёма « ____ » _____ 20 ____ г.

(ФИО посетителя)

Адрес местожительства, телефон _____

Место работы _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)
(подпись)

Срок исполнения _____

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

С контроля снял _____

Дело _____ Том _____ Листы _____

Приложение на _____ листах

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края

А.Н. Худасов

Приложение 8
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края

ФОРМА КАРТОЧКИ ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА
Администрация муниципального образования Лабинский муниципальный район Краснодарского края

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ
КАРТОЧКА ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА**

(должность) ФИО

№ _____ Дата приёма « _____ » _____ 20 _____ г. |

(ФИО посетителя)

Адрес местожительства, телефон _____

Место работы _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

(подпись)

Срок исполнения _____

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

С контроля снял _____

Дело _____ Том _____ Листы _____

Приложение на _____ листах

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края

А.Н. Худасов

Приложение 9
к Инструкции о порядке
рассмотрения сообщений граждан
в администрации муниципального
образования Лабинский
муниципальный район
Краснодарского края

ФОРМА КАРТОЧКИ ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»
Администрация муниципального образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ
КАРТОЧКА ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

№ _____ от « _____ » _____ 20 _____ г.

(ФИО заявителя)

Адрес местожительства, телефон _____

Место работы _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)

(подпись)

Срок исполнения _____

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

С контроля снял _____

Дело _____ Том _____ Листы _____

Приложение на _____ листах

Первый заместитель главы
администрации муниципального
образования Лабинский муниципальный
район Краснодарского края

А.Н. Худасов