АДМИНИСТРАЦИЯ ТЕМИРГОЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КУРГАНИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.12.2025 № 224

станица Темиргоевская

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района

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

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

2. Признать утратившим силу постановление администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района от 18 июня 2025 г. № 110 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района».

3. Общему отделу администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района (Аксенова И.В.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на сайте периодичного печатного издания «Курганинские известия».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района Серкину О.И.

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

Исполняющий обязанности
главы Темиргоевского
сельского поселения
Курганинского района О.И. Серкина

Приложение

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Темиргоевского сельского
поселения Курганинского района
от 22.12.2025 № 224

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступившими в адрес администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района либо официального сайта администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.1[1]. Настоящая Инструкция регулирует порядок работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района 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 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), в постановлении Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами,

обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334).

2. Порядок работы с обращениями граждан в письменной форме, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352403, Курганинский р-н, ст-ца Темиргоевская, улица Ленина, 27;

передано лично в общий отдел администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района (далее – общий отдел) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, заместителя главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района;

в форме электронного документа, путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района (https://www.темиргоевская-адм.рф), в том числе с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал)», расположенных на сайтах www.gosuslugi.ru и pgu.krasnodar.ru., обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на официальный адрес электронной почты администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района 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. Обращения в письменной форме на имя главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, заместителя главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, а так же обращения граждан, поступающие в администрацию Темиргоевского сельского поселения Курганинского района (далее - Администрация) из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в Администрацию по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись начальнику либо специалисту общего отдела (далее – сотрудники общего отдела) в день поступления.

2.1.3. Сотрудники общего отдела, обрабатывающие корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщают о нем непосредственному руководителю, руководитель - дежурному сотруднику единой диспетчерской службы (ЕДДС). Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел.

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

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района и заместителя (приложение 1);

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

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 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 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 Администрации. При этом заявитель в установленном порядке

уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов.

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 «обращения в письменной форме к адресату нет».

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

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

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 регистрируются в общем отделе Администрации.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем отделе начальником либо специалистом общего отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Обращения в письменной форме, доставленные в Администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются сотрудниками общего отдела. На копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления, количество листов обращения и контактного номера телефона Администрации.

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

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

2.2. Регистрация обращений граждан в письменной форме, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.2.1. Обращения граждан в письменной форме, поступающие в Администрацию на имя главы, заместителя главы, а также обращения граждан, поступающие в Администрацию из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов и федеральных органов

исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе.

2.2.2. Все поступающие в Администрацию обращения граждан в письменной форме, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в общем отделе в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа местного самоуправления, руководителя структурного подразделения Администрации, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Сотрудники общего отдела, в должностные обязанности которых входит прием корреспонденции, фиксируют момент поступления обращений в письменной форме 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 (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

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

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

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

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

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

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

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

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 электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.).

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

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

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

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан в письменной форме, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в СЭД по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в СЭД.

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

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

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

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

2.3.6. В случае, если администрацией Темиргоевского сельского поселения Курганинского района запрашивается информация о рассмотрении обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, направляется 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 обращений граждан в письменной форме, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение

2.4.1. Сотрудники общего отдела, осуществляя работу с обращениями в письменной форме, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, заместителю главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, заместитель главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в Администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган местного самоуправления, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района (заместителя главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района).

2.4.2. Решение о направлении обращения в письменной форме 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, ее структурных подразделений, органов местного самоуправления, должностных лиц, регистрируются сотрудниками общего отдела и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

2.4.4. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 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

обращения в письменной форме, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.6. В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие 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.

2.4.7. Обращение гражданина, поступившее в Администрацию 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 Курганинскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется Губернатору Краснодарского края.

2.4.8. Уведомление о переадресации обращений (или сопроводительные письма о переадресации) подписываются главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

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

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

2.4.9.1. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района и его заместителя направляются в структурные подразделения Администрации, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.10. В случае если обращения в письменной форме, поступившие на рассмотрение в Администрацию, были ошибочно направлены в орган или

должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.11. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД бланках с горизонтальным расположением реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).

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

2.4.13. Уведомления (о переадресации обращений) авторам обращений в конвертах передаются для отправки в общий отдел Администрации и направляются простыми почтовыми отправлениями. Реестр хранится в общем отделе Администрации.

2.4.14. Уведомления авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, направляются на адрес, указанный в обращении. Реестры об отправке уведомлений хранятся в материалах по рассмотрению обращений в общем отделе.

2.4.15. Сотрудниками общего отдела обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в структурные подразделения Администрации с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.5. Рассмотрение обращений граждан в письменной форме, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.5.1. В структурных подразделениях Администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, 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 законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений, организует встречи с заявителем(-ями), организует образование комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

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

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

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

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

Обращения в письменной форме 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. Обращения в письменной форме с просьбами о личном приеме главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, либо

заместителем главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о порядке организации личного приема граждан главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, заместителем главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, заместителем главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.6. Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7.Обращения граждан в письменной форме, 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 обращений в письменной форме, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта 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 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 отдела Администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо отдела Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки, направляется автору обращения за подписью главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

2.5.11. При поступлении очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в Администрацию обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистами общего отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в Администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, сотрудники общего отдела 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 обращения граждан в письменной форме, а также на обращения в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.6.1. Ответ на обращение в письменной форме должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

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

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на обращение в письменной форме 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 в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Темиргоевского сельского поселения Курганинского района в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Темиргоевского сельского поселения Курганинского района 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 судебного решения, может быть размещен на официальном Интернет-сайте Администрации https://www.темиргоевская-адм.рф (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 указываются срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в Администрацию, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, и подписывается главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

2.6.12. При необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает глава Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

2.6.13. Ответы заявителям передаются для отправки в общий отдел Администрации.

2.6.14. При направлении ответа на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном Интернет-сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, 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.

2.6.15. 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).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину, подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению не указано иное), остаются на архивное хранение в общем отделе.

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

2.6.17. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти сотрудниками общего отдела, в должностные обязанности которых входит работа с обращениями граждан, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.18.По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов сотрудниками общего отдела, в должностные обязанности которых входит работа с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в Администрации

3.1.1. Прием посетителей в администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района осуществляется по адресу: Краснодарский край, Курганинский район, станица Темиргоевская, улица Мира, 171, вторник и четверг с 8.00 до 12.00 час. и с 12.48 до 16.00 час.

Информация о месте приема граждан в Администрации, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

3.1.2 Прием граждан ведут сотрудники общего 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 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места сотрудников общего отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Сотрудники общего отдела, осуществляющие прием граждан, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве каждого (при наличии) и должности.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

3.1.6. В здании, в котором расположена Администрация, размещен 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 общем отделе Администрации гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);

форма обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

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

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

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

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

3.1.10. Сотрудник общего отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан в Администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений Администрации, сотрудником общего отдела в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

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 к сотруднику общего отдела с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, не относящейся к компетенции общего отдела, иных структурных подразделений Администрации, ему предоставляется информация об участнике(ах) государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который(ые) может (могут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2021 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 г. № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной помощи.

3.1.12. В ходе приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.13. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в общем отделе Администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и

дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в Администрации, а также специалиста Администрации, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района и его заместителем

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, заместителем главы, начальниками структурных подразделений администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района согласно утвержденному графику.

3.2.2. Список граждан на прием к главе Темиргоевского сельского поселения Курганинского района передается на согласование заместителю главы, начальникам структурных подразделений, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов, для рассмотрения вопросов и подготовки информации на имя главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан осуществляется по результатам предварительной записи граждан лично специалистами общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района или по телефону общественной приемной 8(86147) 7-12-69. Гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которого он ходатайствует, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

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

3.2.4. В случае, если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, находится в компетенции администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, но при этом гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям или специалистам соответствующих структурных подразделений, главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителем главы, руководителями и специалистами соответствующих структурных подразделений, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.2.6. Личный прием главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района или заместителем главы ведется в индивидуальном

порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района или заместителем главы проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.8. Карточки личного приема главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района или заместителем главы оформляются начальником общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района в день проведения приема (приложение 6).

3.2.9. По окончании личного приема глава Темиргоевского сельского поселения Курганинского района или заместитель главы 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.

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

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

3.2.12. Поручения и (или) рекомендации главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района или заместителя главы, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.13. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее – электронная учетная карточка личного приема) начальником общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.15. В ходе личного приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Законом № 59-ФЗ Инструкцией.

3.2.16. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района или заместителем главы 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.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими в администрацию Темиргоевского сельского поселения Курганинского района по телефону

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими по телефону в общий отдел администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, по номеру телефона 8(86147) 7-12-69, в соответствии с Инструкцией.

4.2. Прием аудиосообщений осуществляется специалистами общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района с заявителем.

4.4. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших в общий отдел администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требованием федерального законодательства о защите персональных данных.

4.5. При обращении, заявитель обязан сообщить: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес; номер телефона; суть предложения, заявления, жалобы.

4.6. Специалисты общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, осуществляющие прием звонков:

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

4.6.2. предоставляют адреса и телефоны структурных подразделений администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов;

4.6.3. разъясняют порядок организации личного приема главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района;

4.6.4. оформляют регистрационную карточку аудиосообщения, в случае если заявитель просит предоставить ответ в письменной форме на данное аудиосообщение (далее – аудиосообщение с предоставлением ответа в письменной форме);

4.6.5. готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений с предоставлением ответа в письменной форме для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации

Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.7. Начальник общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляет регистрационную карточку аудиосообщения с предоставлением ответа в письменной форме, содержащей фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения; поручения по рассмотрению аудиосообщений структурным подразделениям администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

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

4.9. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистами общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой "разъяснено".

4.10. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений с предоставлением ответа в письменной форме аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение с предоставлением ответа в письменной форме содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.11. Срок рассмотрения аудиосообщения с предоставлением ответа в письменной форме не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

4.12. Не направляется на рассмотрение аудиосообщение с предоставлением ответа в письменной форме в случаях, если: содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, списывает материалы «в дело», в противном

случае - должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.13. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан с предоставлением ответа в письменной форме осуществляется начальником общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района с помощью СЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих в администрацию Темиргоевского сельского поселения Курганинского района осуществляется начальником общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

5.2. Контроль за своевременным и 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 или «особый контроль» принимается главой Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

5.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.5. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, администрации Краснодарского края, в администрацию Темиргоевского сельского поселения Курганинского района ставятся на «особый контроль».

5.6. При осуществлении контроля за своевременным 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 осуществляется с помощью СЭД.

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

5.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль в администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, подлежат представлению специалистами в общий отдел администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района не позднее 5 дней со дня исполнения.

5.10. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Темиргоевского сельского поселения Курганинского района или заместителя главы в течении 10 дней со дня поступления ответа начальнику общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, с выездом на место определяется планом работы.

5.12. 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.

5.13. Граждане вправе направлять в администрацию Темиргоевского сельского поселения Курганинского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений настоящей

Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Законом № 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 общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района осуществляют информирование заявителей:

о графике работы администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района;

о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, органов местного самоуправления муниципального образования Курганинский район;

об адресе официального сайта администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района в сети «Интернет»;

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

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

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

6.2. Местонахождение администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района:

почтовый адрес: 352403, Курганинский район, ст-ца Темиргоевская, ул. Мира, 171.

Режим работы: с 8.00 до 12.00 час. и с 13.00 до 16.00 час., пятница с 8.00 до 12.00 час. и с 13.00 до 15.00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района (ул. Мира, 171, ст-ца Темиргоевская) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 час. и с 13.00 до 16.00 час., пятница с 8.00 до 12.00 час. и с 13.00 до 15.00 час.

Телефон «горячей линии» администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района для приема устных обращений:

8(86147) 7-12-69.

Телефон (факс) для приема письменных обращений граждан:

8(86147) 7-12-69.

Справочный телефон общего отдела:

8(86147) 7-17-42.

Телефон начальника отдела: 8(86147) 7-17-42.

Официальный сайт администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района: темиргоевская.адм.рф.

6.3. Информирование граждан в администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично, по телефону, письменно почтой, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал), иной информационной системы либо официального сайта администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района в информационно — телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

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

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

6.4. На информационном стенде в администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района размещаются следующие материалы:

текст настоящей Инструкции;

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

телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты;

графики приема граждан должностными лицами администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

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

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

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к ПОС, начальником общего отдела администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

дату регистрации;

регистрационный номер;

фамилию, 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 фамилию, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

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

7.3. Получение и обработка обращений, поступивших в личный кабинет администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, осуществляется общим отделом администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

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

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

координатор - работник администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

исполнитель - работник администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

руководитель - работник администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправление обращений и сообщений в личные кабинеты органов или организаций, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

куратор - работник администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, уполномоченный осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

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

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

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

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

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

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

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

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

в карточке обращения отображается признак «59-ФЗ»;

возможность указания «специальных» сроков обработки для обращений, подаваемых в сфере миграции или по обжалованию судебных решений. Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;

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

обязательность подписания ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

7.8. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. В личном кабинете администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района имеется возможность сократить сроки обработки обращений по некоторым тематикам в соответствии со статьей 3 Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».

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

7.9. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

7.9.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

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

назначить исполнителя;

взять обращение или сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному обращению или сообщению;

отправить на согласование (утверждение) решение о перенаправлении поступившего обращения или сообщения для подготовки ответа в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

передать обращение или сообщение в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

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

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

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

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

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

взять в работу;

вернуть на координацию;

переназначить исполнителя.

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

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

7.9.2.2. Подготовить ответ на обращение или сообщение.

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

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

Тип ответа «Отложено» так же, как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения. После утверждения ответ направляется заявителю. Дата, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения, становится новым сроком обработки обращения или сообщения.

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

7.9.2.3. Сформировать текст ответа заявителю.

7.9.2.4. Прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости).

7.9.2.5. Добавить комментарий к ответу (в случае необходимости).

7.9.2.6. Прикрепить (в случае необходимости) к комментарию подтверждающие файлы, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю.

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

7.9.2.8. Указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения.

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

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

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

7.9.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);

направленные координатором для согласования решения об их перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

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

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

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

согласовать подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении обращения или сообщения;

отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении с указанием причины отклонения;

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района.

7.9.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

успешно прошедшие этап согласования;

для которых исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;

которые необходимо перенаправить в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, и для которых не был предусмотрен этап согласования.

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

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

7.9.4.1. Утвердить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении обращения или сообщения.

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

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

7.9.4.2. Отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, с обязательным указанием причины отклонения.

7.9.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, доступны куратору данного личного кабинета для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

регулярной проверки обращений или сообщений, находящихся на этапах исполнения и согласования, на наличие просрочек для текущего этапа обработки обращения или сообщения;

регулярной проверки обращений или сообщений на наличие просрочек общего срока обработки обращения или сообщения.

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

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

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

переназначить исполнителя, то есть перенаправить обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, другому пользователю личного кабинета администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района с ролью исполнителя для подготовки ответа;

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

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

отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящийся на этапе утверждения, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

7.10. Глава Темиргоевского сельского поселения Курганинского района несет ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, и определяет лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.

Работники, отвечающие за ведение делопроизводства в администрации Темиргоевского сельского поселения Курганинского района, наделяются одновременно двумя ролями в ПОС - координатора и исполнителя.

Начальник общего отдела
администрации Темиргоевского
сельского поселения
Курганинский район И.В. Аксенова

Приложение 1
к Инструкции

АКТ №
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью от «___» _____20 ___г.

Комиссия в составе:

_____
_____
_____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Темиргоевского сельского поселения
(число, месяц, год)
Курганинского района
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

Начальник общего отдела
администрации Темиргоевского
сельского поселения
Курганинского района И.В. Аксенова

Приложение 2
к Инструкции

АКТ №
о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью от «____» _____ 20____г.

Комиссия в составе:

_____

_____

_____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Темиргоевского сельского поселения
(число, месяц, год)
Курганинского района
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) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
администрации Темиргоевского
сельского поселения
Курганинского района И.В. Аксенова

Приложение 3
к Инструкции

АКТ №
о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов от «____» _____ 20___г.

Комиссия в составе:

_____

_____

_____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Темиргоевского сельского поселения
(число, месяц, год)

Курганинского района
поступило обращение гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

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

_____

_____

_____

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Начальник общего отдела
администрации Темиргоевского
сельского поселения
Курганинского района И.В. Аксенова

Приложение 4
к Инструкции

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

Комиссия в составе:

_____

_____

_____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Темиргоевского сельского поселения
(число, месяц, год)

Курганинского района
поступила корреспонденция с уведомлением за №_____
от гражданина _____, проживающего по адресу:
(фамилия, инициалы)

_____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

_____

_____

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возращены:_____,
(номер заказного почтового отправления)

Переданы для вручения в _____
(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранение до востребования_____,
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Начальник общего отдела
администрации Темиргоевского
сельского поселения
Курганинского района И.В. Аксенова

Приложение 5
к Инструкции

Главе Темиргоевского
сельского поселения
Курганинского района
(фамилия, инициалы)

Уведомление
о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с_____
_____
(Ф.И.О. заявителя)
по вопросу_____
в связи с тем, что в 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) _____

Начальник общего отдела
администрации Темиргоевского
сельского поселения
Курганинского района И.В. Аксенова

Приложение 6
к Инструкции

Карточка личного приема №_____ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

_____

Адрес места жительства или адрес электронной почты

_____

_____

Телефон (при наличии)_____

Дата приема_____

Содержание вопроса

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Исполнитель_____

Резолюция_____

_____

_____

_____

_____

Автор резолюции_____ (_____)
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения_____

».

Начальник общего отдела
администрации Темиргоевского
сельского поселения
Курганинского района И.В. Аксенова