



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АБИНСКИЙ РАЙОН

от 22.01.2024

№ 68

г. Абинск

#### **Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район**

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», администрация муниципального образования Абинский район **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район (прилагается).

2. Заместителям главы муниципального образования Абинский район, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район обеспечить соблюдение настоящего порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район.

3. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Абинский район:

1) от 12 декабря 2018 г. № 1482 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район»;

2) от 16 июля 2021 г. № 937 «О внесении изменения в постановление администрации муниципального образования Абинский район от 12 декабря 2018 г. № 1482 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район».

4. Общему отделу администрации муниципального образования Абинский район (Савельева О.В.) обеспечить опубликование настоящего постановления и размещение его на официальном сайте органов местного самоуправления

муниципального образования Абинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования  
Абинский район



И.В. Биушкин

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования  
Абинский район

от 22.01.2024 № 68

**Порядок  
работы с обращениями граждан в администрации  
муниципального образования Абинский район**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район (далее - Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с 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, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), поступивших в адрес администрации муниципального образования Абинский район, главы муниципального образования Абинский район (далее - глава) и его заместителей.

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

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353320, г. Абинск,  
ул. Интернациональная, 31;

передано лично в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Абинский район;

принято в ходе работы выездных приемов;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://abinskiy.ru/priemnaya/virtualnaya-prijomnaya/zadat-vopros/>, который является официальным сайтом органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район.

2.1.2. Обращения на имя главы, поступающие в общий отдел администрации муниципального образования Абинский район (далее - общий отдел) по почте, передаются лицу, ответственному за работу с обращениями граждан в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район (далее - заведующий общественной приемной) в день поступления.

2.1.3. Работник общего отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела. Начальник общего отдела – работнику организации, осуществляющей охрану административного здания.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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 установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в приемной главы муниципального образования Абинский район.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы, доставленные в администрацию муниципального образования Абинский район автором или

лицом, представляющим его интересы, или направленные обращения на имя главы в электронном виде принимаются работниками общественной приемной главы муниципального образования Абинский район. На первой странице обращения в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Абинский район с указанием даты поступления и регистрационного номера.

## 2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Абинский район письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа на имя главы, регистрируются в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации муниципального образования Абинский район не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.2.3. В электронную карточку СЭД вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (если можно установить из обращения);

телефон (при наличии);

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

e-mail (при наличии);

адресат;

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации,

иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

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

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

2.2.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) 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. Или первой указывается фамилия того автора, в адрес которого граждане просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили.

2.2.5. 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.

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

2.2.7. Оригиналы обращений с проставленным штампом общественной приемной гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения гражданину возможен до его регистрации.

### 2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Абинский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования Абинский район до даты направления ответа гражданину.

Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в

соответствии с ч. 1.1 ст.12 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.3.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения для доклада руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченному на то лицу, не менее чем за три дня до истечения срока исполнения представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.3.5. Обращение от одного и того же гражданина, направленное в дополнение к ранее направленному главе обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.3.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

## 2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Заведующий общественной приемной рассматривает почту, готовит проект поручения главы (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения), в день регистрации представляет обращение главе для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение с резолюцией главы направляется на исполнение в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район и администрации городских и сельских поселений Абинского района. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием гражданина, с проведением собрания и другие.

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

2.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Абинский

район, в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.7.4. раздела 2.7 настоящего Порядка.

Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район (<https://abinskiy.ru/>), направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», либо на адрес электронной почты, указанный в обращении, работниками общественной приемной.

Уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу подписывается заместителем главы муниципального образования, управляющим делами.

Уведомление гражданину готовится с использованием СЭД, подписывается сотрудниками общественной приемной главы муниципального образования Абинский район и направляется гражданину по адресу электронной почты или по почтовому адресу.

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

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Абинский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.7.4. раздела 2.7 настоящего Порядка.



2.4.6. 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 пункте 2.7.4. раздела 2.7 настоящего Порядка.

2.4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район, в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.8. На жалобы, в отношении правоохранительных и судебных органов, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4.9. Жалобы, адресованные главе, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы администрации муниципального образования Абинский район, назначение на которые осуществляет глава, направляются в отдел кадров администрации муниципального образования Абинский район.

2.4.10. Жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район, предоставляющих муниципальную услугу, и их должностных лиц, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации муниципального образования Абинский район от 16 мая 2018 г. № 510 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации муниципального образования Абинский район».

2.4.11. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район, где в электронном виде направляются участникам СЭД с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.12. В случае, если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в течение 5 рабочих дней возвращает его в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего

поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общественную приемную главы муниципального образования Абинский район.

2.4.13. С письменным обращением, возвращенным в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район как направленным не по компетенции, организуется работа в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Гражданин уведомляется о переадресации обращения работниками общественной приемной главы муниципального образования Абинский район.

2.4.14. Работниками общественной приемной главы муниципального образования Абинский район обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район и администрации городских и сельских поселений Абинского района, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами СЭД.

## 2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

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

2.5.2. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район 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.

2.5.3. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы и готовится ответ на обращение. Соисполнители до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ направляет каждый исполнитель в части своей компетенции.

2.5.4. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:  
обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращения;

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

организует встречи с заявителем(-ями);

организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в

обращении (с выездом на место и участием заявителей).

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

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

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

2.5.7. Письма с просьбами о личном приеме главой рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, гражданину направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан главой, а обращение оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.9. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

2.5.10. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации ответственным исполнителем не должен превышать 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.5.11. 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.

2.5.12. 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, глава, его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

2.5.13. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, ответственный исполнитель, рассматривающий обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.14. При поступлении в администрацию муниципального образования Абинский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками общественной приемной главы муниципального образования Абинский район сообщается гражданину, направившему обращение.

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

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

## 2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на 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 в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Абинский район на имя главы в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Абинский район на имя главы 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 сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Ответы заявителям подписываются главой, заместителями главы муниципального образования Абинский район и уполномоченными на то должностными лицами, главами городских и сельских поселений муниципального образования Абинский район.

Ответы на запросы о предоставлении информации по обращениям граждан, поступившие из краевых органов государственной власти, подписываются главой или заместителями главы муниципального образования Абинский район.

2.6.9. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами органов государственной власти Краснодарского края с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направляется с сопроводительным письмом, подписанным главой или заместителями главы муниципального образования Абинский район.

2.6.10. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной 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.

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

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

2.6.13. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных, краевых органов государственной власти, ответственным исполнителем, руководителем структурного подразделения, главами городских и сельских поселений, заместителями главы муниципального образования Абинский район, специалистами структурных подразделений администрации муниципального образования Абинский район, в должностные обязанности которого 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.

## 2.7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

2.7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен

быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.7.3. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.7.5. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.7.6. 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, глава или заместитель главы, управляющий делами администрации муниципального образования Абинский район, на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение или заведующего общественной приемной (приложение 4), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию муниципального образования Абинский район или главе. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.7.7. В случае поступления главе письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.6.7 настоящего Порядка на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос,

поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.7.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию муниципального образования Абинский район.

### 3. Порядок работы с устными обращениями граждан

#### 3.1. Организация личного приема граждан в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район

3.1.1. Прием граждан в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район осуществляется с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00 часов, пятница - с 8.00 до 16.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), перерыв с 12.00 до 12.48 часов.

Информация о месте приема граждан в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.1.2. 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».

3.1.3. Рабочее место работников общественной приемной главы муниципального образования Абинский район, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.4. Места ожидания и личного приема граждан в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район 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.

3.1.5. Прием граждан в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район ведут работники общественной приемной главы муниципального образования Абинский район.

Ведущий прием дает гражданину исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общественной приемной главы муниципального образования Абинский район, в том числе о порядке организации личного



приема в администрации муниципального образования Абинский район.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Абинский район, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район, работник общественной приемной главы муниципального образования Абинский район в день обращения организует прием гражданина в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район работниками соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Абинский район лично либо по телефону.

3.1.6. В случае если гражданин обратился в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, 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 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».

3.1.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием в приемной главы муниципального образования Абинский район, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

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

3.1.9. При приеме в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес, телефон и краткая аннотация вопроса регистрируются в СЭД.

3.1.11. В ходе приема гражданин может оставить письменное обращение на имя главы муниципального образования Абинский район, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

3.1.12. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район, а также работника общественной приемной главы

муниципального образования Абинский район, обеспечивающего реализацию данного полномочия, без их согласия на основании ст.152.1 ГК РФ.

3.1.13. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком приема, размещенным на информационном стенде на входе в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### 3.2. Организация личных приемов граждан главой и его заместителями

3.2.1. Организацию личного приема граждан главой осуществляют работники общественной приемной главы муниципального образования Абинский район (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. Запись граждан к главе муниципального образования Абинский район производится по тел. 8 (86150) 5-41-64 или в каб. № 1 по адресу: ул. Интернациональная, 31, г. Абинск предварительно с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00 часов, перерыв с 12.00 до 12.48 часов.

Глава ведет прием граждан еженедельно по понедельникам с 08.00 до 10.00, каб. № 1 по адресу: ул. Интернациональная, 31, г. Абинск.

При возникновении обстоятельств, влекущих непроведение личного приема главой в установленные для приема день и часы, работники общественной приемной главы муниципального образования Абинский район информируют граждан о переносе записи к главе по телефону или по адресу гражданина.

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

3.2.4. Личный прием граждан заместителями главы муниципального образования Абинский район проводится в служебных кабинетах.

Организация личного приема граждан и ведение документооборота заместителями главы возложена на ответственных лиц, назначенных заместителями главы структурных подразделений муниципального образования Абинский район (оформление контрольно-регистрационных карточек личного приема, контроль исполнения поручений).

3.2.5. Дни и время личного приема главой, его заместителями размещены на информационном стенде на входе в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2.6. Личный прием граждан осуществляется главой, его заместителями с приглашением руководителей отраслевых (функциональных) органов

администрации муниципального образования Абинский район, глав городских и сельских поселений Абинского района по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.2.7. Работником общественной приемной главы муниципального образования Абинский район оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема на каждого заявителя (приложение 5).

3.2.8. За один день до личного приема главе представляется список граждан, записавшихся на прием, и материалы по предыдущим рассмотрениям обращений (если имеются) для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

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

3.2.10. Личный прием главой, его заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

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

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

3.2.13. Поручения главы, данные в ходе личного приема, направляются на регистрацию и исполнение работнику общего отдела администрации муниципального образования Абинский район после личного приема.

3.2.14. Регистрационно-контрольные карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в СЭД работниками общественной приемной главы муниципального образования Абинский район в течение трех дней со дня проведения личного приема граждан.

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

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

3.2.17. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

3.2.18. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой, его 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.

3.2.19. Глава проводит выездные приемы граждан в городских и сельских поселениях, входящих в состав муниципального образования Абинский район в соответствии с утвержденным графиком. Состав специалистов, участвующих в выездном приеме, формируется работником общественной приемной главы на основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих из городских и сельских поселений муниципального образования Абинский район.

В ходе выездного приема на каждого гражданина заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема. Гражданам даются необходимые разъяснения, оказывается оперативная помощь, принимаются письменные обращения на имя главы муниципального образования Абинский район, которые подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

4. Организация рассмотрения сообщений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район

4.1.1. Работа с сообщениями, поступающими по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.1.2. Звонки, поступающие по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, принимаются работниками общественной приемной главы муниципального образования Абинский район.

4.1.3. Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших на телефон «Горячая линия», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.1.4. При обращении по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, гражданин должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов сообщение не направляется на рассмотрение.

4.1.5. Работники общественной приемной главы муниципального образования Абинский район, осуществляющие прием звонков:

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

предоставляют адреса структурных подразделений администрации муниципального образования Абинский район и служебные телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа должностным лицам для рассмотрения.

4.1.6. Регистрация и учет устных сообщений граждан, поступивших по

телефону «Горячая линия», осуществляется в журнале регистрации устных сообщений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район (приложение 6). В случае требований заявителя о необходимости предоставления ему письменного разъяснения в этом случае оформляется регистрационно-контрольная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество гражданина, номер телефона, содержание сообщения и ответственные исполнители. Такое сообщение подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Порядком (приложение 7).

4.1.7. Работник общественной приемной главы муниципального образования Абинский район в день регистрации оформляет регистрационно-контрольную карточку и подготавливает проект поручения за подписью главы муниципального образования Абинский район о направлении сообщения на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации муниципального образования Абинский район, в городские и сельские поселения Абинского района.

4.1.8. В случае, если решение поставленных в сообщении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений администрации муниципального образования Абинский район или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие структурные подразделения или соответствующим должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса.

4.1.9. Срок рассмотрения сообщений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения сообщения может быть продлен ответственным исполнителем не более чем на 30 дней.

4.1.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, осуществляется сотрудниками общественной приемной главы муниципального образования Абинский район.

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

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

5.1.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Абинский район принимается главой.

5.1.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД.

5.1.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

5.1.5. На особый контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на особый контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район.

5.1.6. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Абинский район из федеральных органов государственной власти, администрации Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, от сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.1.7. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленным на контроль в администрации муниципального образования Абинский район, осуществляется работниками общественной приемной, в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район, - специалистом, ответственным за делопроизводство.

5.1.8. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, осуществляющие контроль, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Ответственность специалистов, осуществляющих работу с обращениями граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями специалиста, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является

разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями.

5.1.10. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела.

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

5.1.12. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб граждан на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место, с участием гражданина (фотоконтроль) либо в телефонной беседе с автором обращения.

5.1.13. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.1.14. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием гражданина (граждан) и другие.

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

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

5.1.17. Работники общественной приемной главы муниципального образования Абинский район в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан,

по которым администрацией муниципального образования Абинский район запрашиваются результаты рассмотрения. При этом отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район и должностные лица также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## 6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Работники общественной приемной главы муниципального образования Абинский район осуществляют информирование граждан:

о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Абинский район;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

6.1.2. Телефон «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район 8 (86150) 5-41-64 (ежедневно, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, с 9.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 12.48 часов).

Официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район: <https://abinskiy.ru/>.

6.1.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования Абинский район осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район.

На входе в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район, в доступном для обозрения месте размещается информационная табличка, содержащая информацию о режиме работы



общественной приемной главы муниципального образования Абинский район.  
Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо 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.

6.1.4. На информационном стенде рядом с общественной приемной главой муниципального образования Абинский район размещаются следующие материалы:

- текст настоящего Порядка;
- тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;
- образец заполнения обращения;
- телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты;
- графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Абинский район.

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

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

7.1.2. Отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район, ежеквартально, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом предоставляют статистические сведения и статистические данные о результатах рассмотрения обращений граждан по итогам полугодия (до 5 июля) и года (до 10 января года, следующего за отчетным) в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район.

Начальник общего отдела



О.В. Савельева

Приложение 1  
к порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

АКТ № \_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений 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 Абинский район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина (ки),  
\_\_\_\_\_ ,  
проживающего(щей) по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.  
Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

Начальник общего отдела



О.В. Савельева

Приложение 2  
к порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

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 Абинский район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина(ки),  
\_\_\_\_\_ ,  
проживающего(щей) по адресу: \_\_\_\_\_

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

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

Начальник общего отдела



О.В. Савельева

Приложение 3  
к порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

АКТ № \_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов 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 Абинский район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина(ки),  
\_\_\_\_\_,  
проживающего(щей) по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а  
именно: \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

Начальник общего отдела



О.В. Савельева

Приложение 4  
к порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

Главе (заместителю главы)  
муниципального образования  
Абинский район

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

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)

И.О. Фамилия

Начальник общего отдела



О.В Савельева

Приложение 5  
к порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

личного приема

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество заявителя)

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Приложение: на \_\_\_\_\_ листах подлежит возврату

В письменном ответе нуждаюсь/не нуждаюсь \_\_\_\_\_

(подчеркнуть)

(подпись заявителя)

(обратная сторона РКК)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_ Фонд \_\_\_\_\_

Опись \_\_\_\_\_

Начальник общего отдела



О.В. Савельева

Приложение 6  
к порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

### ЖУРНАЛ

регистрации устных сообщений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» в общественной приемной главы  
муниципального образования Абинский район

№.№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя, адрес его места жительства	Вопрос обращения	Когда фактически рассмотрено, результат рассмотрения
1	2	3	4	5

Начальник общего отдела

О.В Савельева



Приложение 7  
к порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

Регистрационно-контрольная карточка сообщения, поступившего по  
телефону «Горячая линия»

Дата приема:      дд.мм.гггг

№

Фамилия, имя, отчество заявителя:

Адрес:

Поступило по телефону «Горячая линия» в общественную приемную главы  
муниципального образования Абинский район.

**Содержание вопроса:**

**Резолюция:**

**Исполнитель:**

**Срок исполнения:** дд.мм.гггг

Глава муниципального образования  
Абинский район

И.О. Фамилия

Начальник общего отдела



О.В. Савельева