



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЕЙСКИЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 05.06.2025

№ 283

г. Ейск

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан
в администрации муниципального образования
Ейский район**

В соответствии с федеральными законами от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», на основании статей 67 и 70 Устава муниципального образования Ейский район **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ейский район (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отделу культуры администрации муниципального образования Ейский район (Сидорец И.А.) направить копию настоящего правового акта в библиотеки муниципального образования Ейский район.

3. Отделу информатизации администрации муниципального образования Ейский район (Полупанов М.Н.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Ейский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://yeiskraion.ru>.

4. Отделу по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Ейский район (Тарасова Л.П.) опубликовать настоящее постановление в официальном печатном (или сетевом) издании «Приазовские Степи».

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

Глава муниципального образования
Ейский район



Р.Ю. Бублик

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
муниципального образования

Ейский район

от 05.06.2025 № 283

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ейский район

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) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), официального сайта муниципального образования Ейский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Ейский район, главы муниципального образования Ейский район, заместителей главы муниципального образования Ейский район.

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 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, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353680, Краснодарский край, г. Ейск, ул. Свердлова, 106;

передано лично в отдел по работе с обращениями граждан управления внутренней политики и территориальной безопасности администрации муниципального образования Ейский район (далее – Отдел) непосредственно гражданином, его представителем;

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

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.yeiskraion.ru), который является официальным сайтом муниципального образования Ейский район (далее – официальный сайт муниципального образования Ейский район), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также с использованием Единого портала.

При направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования Ейский район или отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район 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 (приложение 8 к Инструкции).

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Ейский район и заместителей главы муниципального образования Ейский район, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Ейский район из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в общий отдел администрации муниципального образования Ейский район по почте и фельдьегерской связью, передаются под роспись работнику Отдела в день поступления.

2.1.3. Работник 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 Отдела. Начальник Отдела – в дежурную часть Отдела МВД России по Ейскому району.

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

об отсутствии письменных вложений в письмах, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Ейский район и заместителей главы муниципального образования Ейский район (приложение 3 к Инструкции);

о недостатке документов по описи корреспондента в письмах при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 4 к Инструкции);

о вложении оригиналов документов в письмах 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 5 к Инструкции). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

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

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

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

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

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

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

2.1.8. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Ейский район и заместителей главы муниципального образования Ейский район, доставленные в администрацию муниципального образования Ейский район лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником Отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения с указанием даты поступления обращения в администрацию муниципального образования Ейский район.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения зачисляются работником Отдела в единую межведомственную систему электронного документооборота Краснодарского края (далее — ЕМСЭД КК).

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по единой межведомственной системе электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в ЕМСЭД КК.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

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

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Ейский район письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в Отделе в ЕМСЭД КК в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

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

2.2.5. В электронную учетную карточку ЕМСЭД КК (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 вносятся 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);
 email 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».

2.2.6. 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.

2.2.7. 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 карточку вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.

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

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

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

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

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

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

2.3.6. В случае, если администрацией муниципального образования Ейский район запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

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

предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Ейский район или заместителям главы муниципального образования Ейский район для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Ейский район или заместители главы муниципального образования Ейский район определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Краснодарского края информации о результатах его рассмотрения;

направлении обращения по компетенции в отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Ейский район, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Ейский район или заместителей главы муниципального образования Ейский район.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых

автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию Отдела, направляется за подписью заместителя главы муниципального образования Ейский район.

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

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

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Ейский район 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 Ейскому району и Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой муниципального образования Ейский район или заместителями главы муниципального образования Ейский район.

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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.10. В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район, жалоба

направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае, если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район, жалоба может быть направлена руководителю отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район (за исключением руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации Ейского района, которые находятся в непосредственном подчинении главы муниципального образования Ейский район), ответ на жалобу направляется за подписью заместителя главы муниципального образования Ейский район, курирующего соответствующее направление деятельности.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителей, руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район, которые находятся в непосредственном подчинении главы муниципального образования Ейский район, рассматриваются главой муниципального образования Ейский район.

Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Ейский район направляются в правовое управление администрации муниципального образования Ейский район для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.12. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится ответ и направляется заявителю (при необходимости в администрацию Краснодарского края).

2.4.13. В случае если письменное обращение, поступившее на рассмотрение в муниципальное образование Ейский район из администрации Краснодарского края, было ошибочно направлено в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращении вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.14. Поручения о рассмотрении обращений готовятся с использованием

ЕМСЭД КК на бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте муниципального образования Ейский район, направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес, указанный в обращении, работниками Отдела.

2.4.16. Уведомления авторам обращений в конвертах отправляются по почтовому адресу, указанному в обращении работником Отдела заказным письмом Почтой России.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Ейский 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.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращения;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы и (или) информацию, необходимые для рассмотрения обращения;

организует встречи с заявителем (-ями);

организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (при необходимости 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 граждан, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

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

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

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

2.5.5. 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.

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

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

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

2.5.9. В случае поступления в администрацию муниципального образования Ейский район письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте муниципального образования Ейский район, 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.

2.5.10. 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.

2.5.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 4 к Инструкции) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и

Отдел. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования Ейский район или заместителей главы муниципального образования Ейский район.

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования Ейский район очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.13. При поступлении в администрацию муниципального образования Ейский 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками Отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.14. При поступлении в администрацию муниципального образования Ейский район просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники 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 письменные обращения граждан

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

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

2.6.3. 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.

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

2.6.5. 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».

2.6.6. 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.

2.6.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Ейский район в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Ейский район в письменной форме.

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Ейский район или заместителями главы муниципального образования Ейский район, либо уполномоченными на то должностными лицами.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде или по почте 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 муниципального образования Ейский район, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Ейский район либо заместителями главы муниципального образования Ейский район.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Губернатора Краснодарского края, подготовленная отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Ейский район, подписывается главой муниципального образования Ейский район либо лицом, исполняющим его обязанности.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Ейский район, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции Отдела, подписываются заместителем главы муниципального образования Ейский район.

2.6.14. 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).

2.6.15. После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на архивное хранение копию соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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 работником Отдела 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 обращения;

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 автора обращения (в случае принятия решения «разъяснено»);
 проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов работником Отдела принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также о наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует одному из указанных критериев, то работниками Отдела выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.18. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования Ейский район или заместителями главы муниципального образования Ейский район по предложениям работников Отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1 Организация приема граждан в администрации муниципального образования Ейский район

3.1.1. Прием граждан в администрации муниципального образования Ейский район осуществляется по адресу: г. Ейск, ул. Пушкина, д. 67 ежедневно, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в администрации муниципального образования Ейский район, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте муниципального образования Ейский район.

3.1.2. Прием граждан в администрации муниципального образования Ейский район ведут работники 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 работников Отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Работник Отдела, осуществляющий прием граждан, обеспечивается информационной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в Отделе оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой

посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

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

3.1.6. В помещении Отдела устанавливается специальный бокс для приема письменных обращений, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.8. При приеме в Отделе граждан 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» в ЕМСЭД КК (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);
- поступило (с устного приема);
- 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. Работник Отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Ейский район, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

В случае, если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, реше-

ние которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.1.12. В случае поступления в Отдел уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник отдела по взаимодействию с органами местного самоуправления управления внутренней политики и территориальной безопасности администрации муниципального образования Ейский район для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

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

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в Отделе возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в Отдел, а также работника Отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.15. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Ейский район и его заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Ейский район и заместителями главы муниципального образования Ейский район согласно утвержденному графику (приложение 2 к Инструкции).

3.2.2. Дни и время личного приема главой муниципального образования Ейский район, список граждан на личный прием к главе муниципального образования Ейский район, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой муниципального образования Ейский район.

3.2.3. Список граждан на прием к заместителям главы муниципального об-

разования Ейский район передается на согласование заместителям главы муниципального образования Ейский район. С учетом поднимаемых вопросов заместители главы муниципального образования Ейский район определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой муниципального образования Ейский район и заместителями главы муниципального образования Ейский район осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и 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.

3.2.5. В случае, если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Ейский район, находится в компетенции администрации муниципального образования Ейский район и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район, главой муниципального образования Ейский район может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителями главы муниципального образования Ейский район, руководителями соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. В случае, если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Ейский район и заместителям главы муниципального образования Ейский район, находится в компетенции поселений Ейского района, главой муниципального образования Ейский район может быть дана рекомендация главе поселения Ейского района о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.7. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования Ейский район и заместителями главы муниципального образования Ейский район в случаях, если:

- с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

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

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

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

- по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием,

имеется вступившее в силу судебное решение.

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

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

3.2.10. Личный прием главой муниципального образования Ейский район или заместителями главы муниципального образования Ейский район проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.11. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Ейский район или заместителями главы муниципального образования Ейский район с участием руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.12. Работники Отдела организуют приемы главы муниципального образования Ейский район и заместителей главы муниципального образования Ейский район (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.13. Карточки личного приема главой муниципального образования Ейский район или заместителями главы муниципального образования Ейский район оформляются работниками Отдела в день проведения приема (приложение 7 к Инструкции).

3.2.14. По окончании личного приема глава муниципального образования Ейский район или заместители главы муниципального образования Ейский район 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.

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

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

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

3.2.18. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» ЕМСЭД КК (далее — электронная учетная карточка личного приема) работниками Отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.19. 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.

3.2.20. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район, а также рекомендации для поселений Ейского района, на следующий день после регистрации направляются работниками Отдела исполнителям.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в Отделе в течение трех лет со дня регистрации.

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

3.2.22. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой муниципального образования Ейский район или заместителями главы муниципального образования Ейский район 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 на горячую линию администрации муниципального образования Ейский район

4.1. Работа с сообщениями, поступившими на горячую линию администрации муниципального образования Ейский район (далее — Горячая линия), не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Горячая линия представляет собой телефонную линию администрации муниципального образования Ейский район, обеспечивающую возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру администрации муниципального образования Ейский район +7 (86132) 3-61-00.

4.3. Прием устных сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Ейский район и служебным распорядком.

4.4. Прием и регистрация устных сообщений осуществляется специалистами Отдела.

4.5. Прием сообщений осуществляется в форме диалога работника Отдела с заявителем.

4.6. Информация о персональных данных авторов устных сообщений, поступивших на Горячую линию, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.7. При обращении на Горячую линию, заявитель обязан сообщить:
фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
почтовый адрес;
номер телефона;
суть предложения, заявления, жалобы.

4.8. Работники Отдела, осуществляющие прием звонков:

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

4.8.2. Предоставляют адреса и телефоны отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район, поселений Ейского района, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.8.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой муниципального образования Ейский район и заместителями.

4.8.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению устных сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Ейский район, поселения Ейского района.

На устное сообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению устного сообщения не готовится.

4.9. Работниками Отдела в электронном журнале «Телефонные звонки» в ЕМСЭД КК оформляется регистрационная карточка устного сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание сообщения.

4.10. В случае, если решение поставленных в устном сообщении вопросов относится к компетенции нескольких отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район, поселений Ейского района или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие отраслевые (функциональные) органы, поселения или соответствующим должностным лицам.

4.11. На устные сообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками Отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого устного сообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

4.12. В случае, если от одного заявителя поступило несколько устных сообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя устное сообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого устного сообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.13. Срок рассмотрения устного сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения устного сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения устного сообщения может быть продлен исполнителем в

установленном порядке не более чем на 30 дней.

Не направляется на рассмотрение устное сообщение в случаях, если:
содержание устного сообщения не позволяет установить его суть;
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.

Об этом уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес.

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

4.15. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении устных сообщений граждан осуществляется работниками Отдела с помощью ЕМСЭД КК.

4.16. Работа по координации сообщений, поступающих по компетенции в администрацию муниципального образования Ейский район через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», осуществляется работниками Отдела.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования Ейский район контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Ейский район и заместителей главы муниципального образования Ейский район, осуществляется Отделом путем запроса у должностных лиц, назначенных ответственными за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.2. 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 отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район, органов местного самоуправления муниципальных образований Ейский район, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.3. 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 ставятся на «особый контроль».

5.4. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления

документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью ЕМСЭД КК.

5.5. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет:

- освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
- раскрытия всех установленных обстоятельств;
- полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.6. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает: постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД КК;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

5.7. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования Ейский район или заместителей главы муниципального образования Ейский район, критериям, установленным пунктами 5.5, 5.6 настоящей Инструкции, начальником Отдела принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего отраслевого (функционального) органа, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц, допустивших нарушения.

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

5.9. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования Ейский район или заместителей главы муниципального образования Ейский район, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ейский район, которым поручено рассмотрение обращения.

5.10. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблю-

дения и исполнения работниками Отдела, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящей Инструкции.

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

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

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

Работники Отдела осуществляют информирование заявителей:

- о графике работы администрации муниципального образования Ейский район;

- о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Ейский район, администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края;

- об адресе официального сайта муниципального образования Ейский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты Отдела;

- 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 муниципального образования Ейский район:

почтовый адрес: 353680, Краснодарский край, г. Ейск, ул. Свердлова, 106;

режим работы: с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 часов;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в Отделе (353680, Краснодарский край, г. Ейск, ул. Пушкина, 67) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 часов.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Ейский район: 8 (86132) 3-61-00 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 часов).

Телефон для приема письменных обращений граждан: 8 (86132) 3-61-00.

Справочный телефон Отдела: 8 (86132) 3-61-00.

Телефон начальника управления внутренней политики и территориальной безопасности администрации муниципального образования Ейский район: 8 (86132) 2-21-89.

Телефон начальника Отдела: 8 (86132) 3-61-00.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Ейский район: eisk@mo.krasnodar.ru.

Официальный сайт муниципального образования Ейский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://yeiskraion.ru>.

«Виртуальная приемная» главы муниципального образования Ейский район: yeiskraion.ru.

6.3. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Работники Отдела, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей:

- о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Ейский район;

- о справочных телефонах и почтовых адресах;

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

- об адресе электронной почты администрации муниципального образования Ейский район;

- о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений;

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

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

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

6.5. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Ейский район осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично в общественную приемную и отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Ейский район;

- по телефону в общественную приемную и отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Ейский район;

- письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в общественную приемную и отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Ейский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется непосредственно в Отдел, в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Ейский район с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы Отдела (приложение 1 к Инструкции), графиках личного приема граждан, ежегодно утверждаемых правовым актом администрации муниципального образования Ейский район, размещается на официальном

сайте муниципального образования Ейский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в холле Отдела, в средствах массовой информации.

6.6. На информационных стендах в холле Отдела размещаются следующие материалы:

- текст Инструкции;
- тексты федеральных, краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;
- доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- образец заполнения обращения;
- телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты;
- графики личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Ейский район.

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

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Ейского района, разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности муниципального образования Ейский район, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

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

7.3. При подготовке указанных сведений работники Отдела осуществляют в том числе:

- анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;
- сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;
- сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципальных образований Ейского

района и должностных лиц местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

8. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала.

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

8.2. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется посредством:

- 1) электронных форм Единого портала, размещенных на официальных сайтах и официальных страницах органов и организаций;
- 2) личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;
- 3) мобильного приложения Единого портала.

8.3. Обращения и сообщения, поданные с использованием Единого портала физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

8.4. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную автоматическую проверку и маршрутизацию.

8.5. Работники Отдела на платформе Единого портала:

8.5.1. Осуществляют общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через платформу Единого портала и консультируют по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан.

8.5.2. Осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан.

8.6. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Ейский район несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в кабинете администрации муниципального образования Ейский район и назначают лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений на платформе Единого портала.

8.7. Обработка обращений, поступивших в кабинет Единого портала администрации муниципального образования Ейский район осуществляется Отделом.

8.8. Работа с обращениями в Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Правилами № 2334 на платформе подсистемы Единого портала.

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к Единому portalу, обращение подлежит

регистрации и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, о чем уведомляется заявитель.

8.9. Получение и обработку сообщений, поступивших администрацию муниципального образования Ейский район, осуществляет Отдел.

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

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

8.12. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому portalу, работниками Отдела в соответствующем электронном журнале в ЕМСЭД КК регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

дату регистрации;

регистрационный номер;

фамилию, имя, отчество при наличии;

адрес заявителя при наличии;

источник поступления;

телефон при наличии;

e-mail при наличии;

признак сообщения;

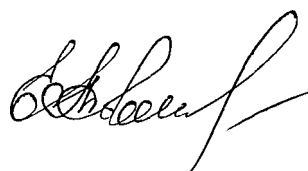
код тематики;

количество листов с приложениями (при наличии);

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

8.13. 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.

Начальник управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район



Е.Н. Свириденко

Приложение 1
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Ейский район

**ПОЧТОВЫЙ АДРЕС,
адрес электронной почты, адрес сайта в информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет»,
справочные телефоны, телефон «Горячей линии»
администрации муниципального образования Ейский район,
режим работы администрации муниципального
образования Ейский район, приемной администрации
муниципального образования Ейский район**

Почтовый адрес администрации муниципального образования Ейский район	- 353680, Краснодарский край, г. Ейск, ул. Свердлова, д. 106;
Режим работы администрации муниципального образования Ейский район	- с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00. Выходные дни: суббота и воскресенье;
Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан управления внутренней политики и территориальной безопасности администрации муниципального образования Ейский район (Отдел)	- ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00;
Телефон «Горячей линии» администрации муниципального образования Ейский район	- 8(86132) 3-61-00 (ежедневно, кроме выходных и празд- ничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00);
Телефон для приема письменных обращений граждан	- 8(86132) 3-61-00;
Справочный телефон отдела по работе с обращениями граждан управления внутренней политики и территориальной безопасности администрации	- 8(86132) 3-61-00;

муниципального образования Ейский район
(Отдел)

Телефон начальника управления внутренней
политики и территориальной безопасности
администрации муниципального
образования Ейский район

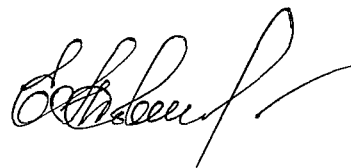
Телефон начальника отдела по работе с - 8(86132) 3-61-00;
обращениями граждан управления
внутренней политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования Ейский район
(Отдел)

Адрес электронной почты администрации - eisk@mo.krasnodar.ru;
муниципального образования Ейский район

Официальный сайт муниципального - в международной сети
образования Ейский район «Интернет»: yeiskraion.ru;

«Виртуальная приемная» главы - в международной сети
муниципального образования Ейский район «Интернет»: yeiskraion.ru.

Начальник управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район



Е.Н. Свириденко

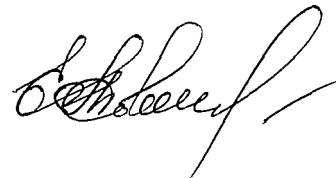
Приложение 2
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Ейский район

ГРАФИК
приема граждан по личным вопросам главой муниципального
образования Ейский район и его заместителями

Должность	День приема	Время приема
1	2	3
Глава муниципального образования Ейский район (в отсутствие главы прием граждан осуществляет заместитель главы муниципального образования Ейский район (вопросы внутренней политики, территориальной безопасности, взаимодействия со СМИ)	вторая и четвертая среда каждого месяца	15.00-17.00
Заместитель главы муниципального образования Ейский район (вопросы внутренней политики, территориальной безопасности, взаимодействия со СМИ)	четвертый четверг каждого месяца	14.00 - 16.00
Заместитель главы муниципального образования Ейский район (по делам казачества и военным вопросам)	первая среда каждого месяца	14.00 - 16.00
Заместитель главы муниципального образования Ейский район, начальник финансового управления (вопросы финансов, экономики и инвестиционного развития, реализации контрактной системы)	первая вторник каждого месяца	14.00 - 16.00

1	2	3
Заместитель главы муниципального образования Ейский район (вопросы ЖКХ, строительства, транспорта и связи)	второй вторник каждого месяца	14.00 - 16.00
Заместитель главы муниципального образования Ейский район (социальные вопросы)	первый четверг каждого месяца	14.00 - 16.00
Заместитель главы муниципального образования Ейский район, начальник управления сельского хозяйства и продовольствия (вопросы сельского хозяйства и продовольствия, потребительского рынка и услуг, физической культуры и спорта, курортов и туризма)	третий вторник каждого месяца	14.00 - 16.00

Начальник управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район



Е.Н. Свириденко

Приложение 3
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Ейский район

ФОРМА АКТА

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 муниципального образования Ейский
(число, месяц, год)
район поступила корреспонденция с уведомлением за № ____
от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружила отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Члены комиссии:

_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия
_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия
_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия

Начальник управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район



Е.Н. Свириденко

Приложение 4
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Ейский район

ФОРМА АКТА

АКТ № ____
о недостатке документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию муниципального образования Ейский
(число, месяц, год)
район поступила корреспонденция с уведомлением за № ____
от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____

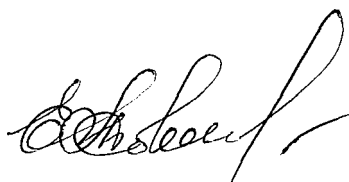
При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Члены комиссии:

_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия
_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия
_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия

Начальник управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район



Е.Н. Свириденко

Приложение 5
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Ейский район

ФОРМА АКТА

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 муниципального образования Ейский
(число, месяц, год)
район поступила корреспонденция с уведомлением за № ____
от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____

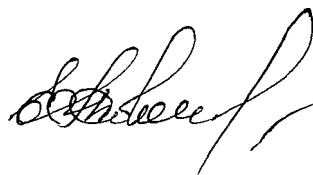
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Члены комиссии:

_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия
_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия
_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия

Начальник управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район



Е.Н. Свириденко

Приложение 6
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Ейский район

ОБРАЗЕЦ СЛУЖЕБНОЙ ЗАПИСКИ

Заместителю главы муниципального
образования Ейский район

Фамилия И.О.

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

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 управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район



Е.Н. Свириденко

Приложение 7
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Ейский район

ФОРМА РЕГИСТРАЦИОННО КОНТРОЛЬНОЙ КАРТОЧКИ

РЕГИСТРАЦИОННО – КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА № ____

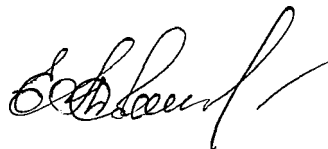
« ____ » _____ 20 ____ г.

Корреспондент, Ф.И.О. _____
Адрес, телефон _____
Предыдущие обращения от ____ № ____ от ____ № ____
Вид документа _____
Автор, дата, индекс сопровод. письма _____
Дата, индекс поступления _____
Краткое содержание _____

Ответ. исполнитель _____
Резолюция _____

Автор резолюции: _____
Подпись _____
Срок исполнения: _____ Приложение: на _____ листах

Начальник управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район



Е.Н. Свириденко

Приложение 8
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Ейский район

ОБРАЗЕЦ

уведомления о невозможности принятия обращения

С 30 марта 2025 года вступили в силу изменения в Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) в редакции Федерального закона от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части реализации права граждан на обращение в форме электронного документа.

На основании пункта 1 статьи 4 Федерального закона № 59-ФЗ обращение гражданина в форме электронного документа направляется в государственный орган или должностному лицу с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

На основании вышеизложенного реализовать свое право на обращение в адрес администрации муниципального образования Ейский район в форме электронного документа Вы можете:

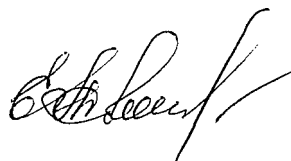
с использованием Единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (баннер «Госуслуги Решаем вместе») доступной на стартовой странице сайта администрации муниципального образования Ейский район

СПРАВОЧНО:

Обращения граждан могут быть направлены следующими способами:
почтовым отправлением по адресу: 353680, Краснодарский край, город Ейск, улица Свердлова, дом 106;

передано лично в отдел по работе с обращениями граждан управления внутренней политики и территориально безопасности администрации муниципального образования Ейский район непосредственно гражданином, его представителем (353680, Краснодарский край, город Ейск, улица Пушкина, дом 67, с понедельника по четверг - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, пятница – с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00).

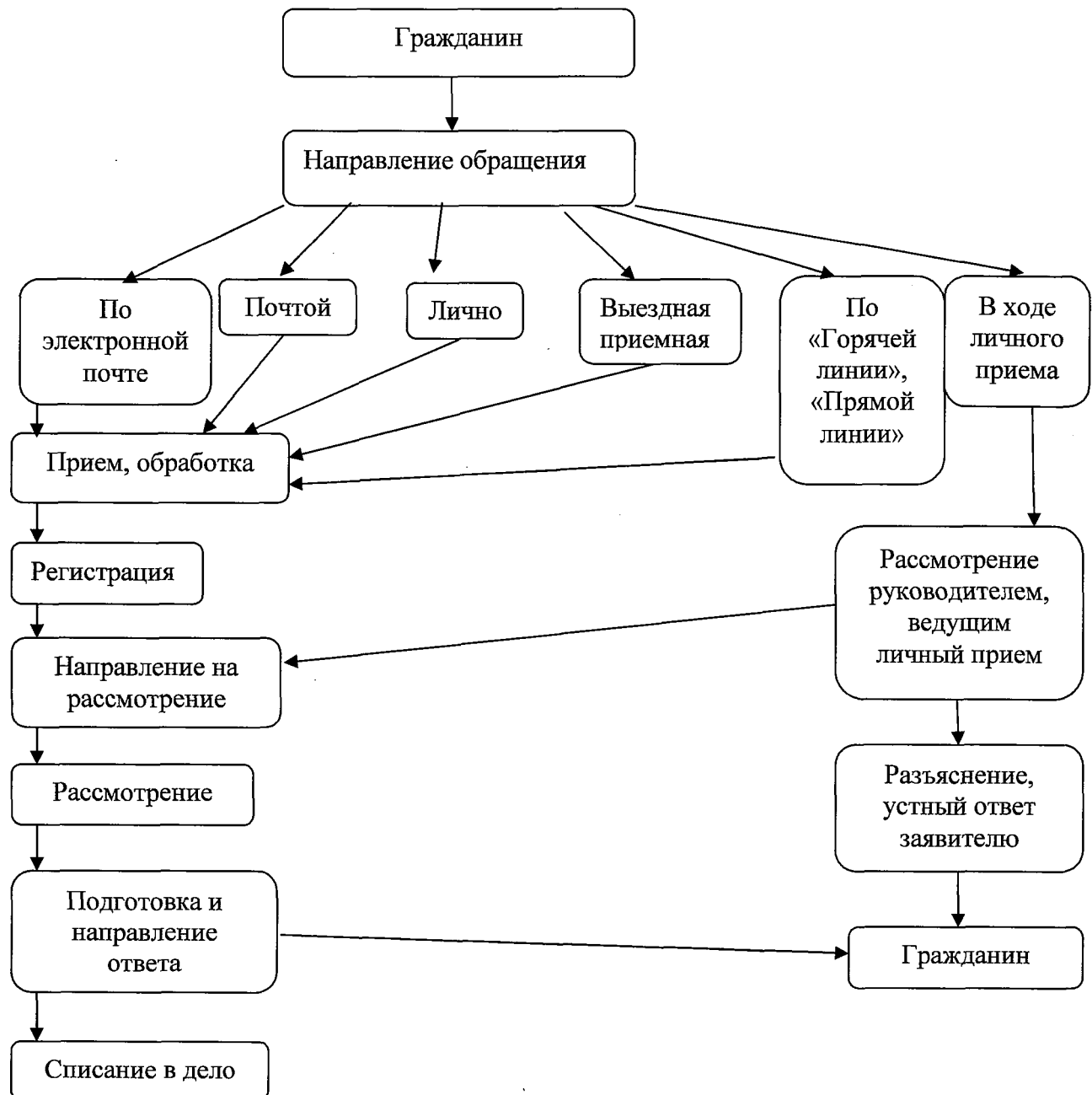
Начальник управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район



Е.Н. Свириденко

Приложение 9
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Ейский район

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Начальник управления внутренней
политики и территориальной
безопасности администрации
муниципального образования
Ейский район

Е.Н. Свириденко