



**АДМИНИСТРАЦИЯ МАРЬИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ТБИЛИССКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 01.08.2023

№ 49

хутор Марьинский

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан в администрации Марьинского  
сельского поселения Тбилисского района**

В соответствии с Федеральными законами от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, руководствуясь Уставом Марьинского сельского поселения Тбилисского района **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению (приложение).

2. В связи с принятием настоящего постановления признать утратившими силу:

постановление администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района от 26 июня 2019 г. № 38 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района»;

постановление администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района от 15 марта 2022 г. №21 «О внесении изменений в постановление администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района от 26 июня 2019 г. № 38 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района».

3. Главному специалисту администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района (Лут) обеспечить опубликование настоящего постановления в сетевом издании «Информационный портал Тбилисского района» и разместить на официальном сайте администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава Марьинского сельского  
поселения Тбилисского района



С.В. Мартын

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации  
Марьинского сельского поселения

Тбилисского района

от 01.08.2023 № 49

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации  
Марьинского сельского поселения Тбилисского района**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными 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), поступивших в адрес администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

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).

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: 352378, Краснодарский край, Тбилисский район, хутор Марьинский улица Мамеева, 58;

передано лично в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района (далее – администрацию) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района;

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://adm-marinskoye.ru>), который является официальным сайтом главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района и администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района (далее - официальный сайт главы Марьинского сельского поселения и администрации Марьинского сельского поселения).

2.1.2. Письменные обращения на имя главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района из администрации Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию по почте и фельдъегерской связью, передаются специалисту администрации, ответственному за организацию работы с обращениями граждан, в день поступления (далее – специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан).

2.1.3. Специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем главе поселения.

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

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

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

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

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



Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района 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.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем, а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются как обращения граждан, а регистрируются как поступающая служебная корреспонденция.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом, ответственным за делопроизводство в администрации Марьинского сельского поселения.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, доставленные в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района, указывается дата поступления, количество листов обращения и телефон для справок.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа заявителем обязательно должны быть заполнены реквизиты, необходимые для работы с обращением.

В случае направления обращения на официальный электронный адрес администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, обращения перенаправляются специалисту, ответственному за организацию работы с обращениями граждан в день обработки входящей корреспонденции.

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных и краевых органов государственной власти принимаются и регистрируются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

## 2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района, на имя главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

2.2.2. Все поступающие в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, муниципальных служащих администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

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

2.2.5. В журнал регистрации обращений граждан вносятся (или в электронную учетную карточку (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора;

телефон (при наличии);

вид обращения;

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;  
исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);  
признак обращения;  
содержание обращения, которое должно быть ясным и понятным, 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.

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие», 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 №...»).

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.)).

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 заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

### 2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере

миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

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 Марьинского сельского поселения Тбилисского района 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. Специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, в день регистрации обращения направляет обращение для резолюции главе Марьинского сельского поселения Тбилисского района для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Марьинского сельского поселения Тбилисского района определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района информации о результатах его рассмотрения.

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

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, ее структурных подразделений, должностных лиц, муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются специалистом делопроизводителем и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня



регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, в течение 7 дней со дня регистрации уполномоченным исполнителем направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с сопроводительным письмом за подписью главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района 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 Тбилисскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации уполномоченным исполнителем направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с сопроводительным письмом за подписью главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, 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 Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию

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

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) муниципального служащего администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района (или специалиста структурного подразделения), жалоба рассматривается в порядке подчиненности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района направляются уполномоченным в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) руководителей подведомственных учреждений администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района направляются для рассмотрения главе Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) подведомственного учреждения администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, ответ на жалобу направляется за подписью главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

2.4.12. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, назначение на которые осуществляет глава Марьинского сельского поселения Тбилисского района, рассматриваются в пределах установленной компетенции.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, муниципальных служащих, которые находятся в непосредственном подчинении главе Марьинского сельского поселения Тбилисского района направляются для рассмотрения должностному лицу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

2.4.14. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления Марьинского сельского поселения Тбилисского района, а также руководителей указанных органов обращение направляется в уполномоченный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.15. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случая,



указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.16. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.17. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района из администрации муниципального образования Тбилисский район, были ошибочно направлены в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района, в компетенцию которой не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то администрация Марьинского сельского поселения Тбилисского района в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ в течение 7 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.

2.4.18. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся на типографских бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

2.4.19. Копии обращений с подписанными поручениями по их рассмотрению направляются исполнителям. Оригиналы обращений хранятся у специалиста, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

2.4.20. Уведомления авторам обращений передаются для отправки специалисту, ответственному за организацию работы с обращениями граждан.

2.4.21. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронной почте), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

## 2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района или руководителями структурных подразделений. Поручение главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района или руководителя структурного подразделения должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

несет персональную ответственность за его сохранность;  
обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

прикладывает к результатам обращений фото-, видео-, материалы, полученные после рассмотрения обращений, а также акт выезда на место при рассмотрении обращения как самостоятельно, так и в составе комиссии;

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

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

2.5.3. В случае если к тексту 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.

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района 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 Марьинского сельского поселения Тбилисского района. Если в обращении не указана проблема, то заявителю администрацией Марьинского сельского поселения Тбилисского района направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

2.5.8. В случае поступления в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте главы Марьинского сельского поселения и администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, гражданам, направившим обращения, в течение 7 дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Марьинского сельского поселения Тбилисского района либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, либо уполномоченного на то должностного лица, рассматривающего обращение гражданина.

2.5.11. При поступлении в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района 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 администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, информирует 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.

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 Марьинского сельского поселения Тбилисского района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте соответствующего исполнительного органа Краснодарского края 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. 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 Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

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

2.6.11. Проект ответа в федеральные и краевые органы государственной власти о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района, готовится ответственным специалистом администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района (исполнителем) и подписывается главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

2.6.12. Информация на запросы федеральных и краевых органов государственной власти, подготовленная подведомственными учреждениями администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района,

подписывается главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района и направляется с сопроводительным письмом администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в подведомственными учреждениями администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, подписываются главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района, и иными должностными лицами, которым поручено рассмотрение обращения.

В случае если ответы готовятся от имени главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает глава Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, а также уполномоченных лиц подведомственных учреждений администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района передаются для отправки специалисту делопроизводителю.

2.6.15. 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.

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

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

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

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

2.6.18. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам органов государственной власти специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан осуществляется:



проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.19. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанным сотрудником выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.20. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

### 3. Порядок работы с устными обращениями граждан

#### 3.1. Организация приема граждан в общественной приемной администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района

3.1.1. Прием граждан в общественной приемной администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района осуществляется по адресу: Краснодарский край, Тбилисский район, хутор Марьинский, улица Мамеева, 58 ежедневно, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в общественной приемной Марьинского сельского поселения Тбилисского района, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте главы Марьинского сельского поселения и администрации Марьинского сельского поселения, а также на информационном стенде в холле административного здания по адресу:

Краснодарский край, Тбилисский район, хутор Марьинский, улица Мамеева, д.58.

3.1.2. Прием граждан в общественной приемной администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района ведут специалисты, ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

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. Рабочее место работника, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

Специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в общественной приемной администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района 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 Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

3.1.6. В помещении общественной приемной оборудуется система видеонаблюдения.

3.1.7. В помещении администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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 администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема гражданина.

В учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);

форма обращения (из общественной приемной администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района);

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

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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.

3.1.11. Специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Тбилисский 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 подведомственных учреждений администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района или органов исполнительной власти Краснодарского края специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего подведомственного учреждения администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района или органа исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию федеральных, краевых органов государственной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в общественную приемную администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района 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.

3.1.13. В случае поступления в общественную приемную администраций Марьинского сельского поселения Тбилисского района уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается ответственный специалист для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.14. В ходе приема граждан вправе оставить письменное обращение на имя главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в общественной приемной администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района 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 администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, а также специалиста, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.16. Руководители подведомственных учреждений администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

### 3.2. Организация личных приемов граждан главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района согласно утвержденному графику.

3.2.2. Устанавливаются дни и время личного приема главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района, список граждан на личный прием к главе Марьинского сельского поселения Тбилисского района, а также участники приема.

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района осуществляется по результатам обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

3.2.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Марьинского сельского поселения Тбилисского района, находится в компетенции администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района или подведомственных учреждений и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих подведомственных учреждений, главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих подведомственных учреждений в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Марьинского сельского поселения Тбилисского района, находится в компетенции администрации муниципального образования



Тбилисский район и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям подведомственных учреждений, главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района может быть дана рекомендация соответствующему подведомственным учреждениям о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района 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.

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

3.2.8. Личный прием главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района с участием руководителей подведомственных учреждений администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, органов местного самоуправления муниципальных образований Тбилисского района и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.11. Специалисты, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, организуют приемы главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.12. Карточки личного приема главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района, оформляются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, в день проведения приема (приложение 6).

3.2.13. По окончании личного приема глава Марьинского сельского поселения Тбилисского района доводит 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.

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

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

3.2.16. Поручения и (или) рекомендации главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.17. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале личного приема специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.18. 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.

3.2.19. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, а также рекомендации, на следующий день после регистрации направляются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, их руководителям.

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

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

3.2.21. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района, 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.

### 3.3. Организация выездных приемов граждан главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района,

3.3.1. Глава Марьинского сельского поселения Тбилисского района проводит выездные приемы граждан в хуторах, входящих в состав



Марьинского сельского поселения Тбилисского района в соответствии с утвержденным графиком.

3.3.2. Органам местного самоуправления муниципальных образований Тбилисского района рекомендуется обеспечить информирование граждан о графике выездного приема граждан главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района, в общественных местах.

3.3.3. Порядок организации выездных приемов граждан главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района, аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по «телефону горячей линии» администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района

4.1. Устные сообщения, поступающие по «телефону горячей линии» администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района (далее – сообщения), принимаются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

4.2. Прием сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

4.3. Прием сообщений осуществляется в форме диалога специалиста, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, с заявителем.

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

4.5. При обращении по «телефону горячей линии» администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района заявитель обязан сообщить:

фамилию; имя, отчество (последнее – при наличии);  
почтовый адрес;  
номер телефона;  
суть предложения, заявления, жалобы.

4.6. Специалисты, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляющие прием звонков:

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

4.6.2. Предоставляют адреса и телефоны органов местного самоуправления Тбилисского района, должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, органов исполнительной власти Краснодарского края, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.6.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

4.6.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

4.7. Специалистом, ответственными за организацию работы с обращениями граждан оформляется регистрационная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона, содержание сообщения.

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

4.9. Срок рассмотрения сообщения 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 исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

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

4.11. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении сообщений граждан осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

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

5.1. В администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

5.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем мониторинга контрольных дат, закрепляемых за лицами, ответственными за рассмотрением обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

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

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

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению ответственными исполнителями специалисту, ответственному за организацию работы с обращениями граждан не позднее 5 дней до дня исполнения.

5.10. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района критериям, установленным пунктами 5.6, 5.7 Инструкции принимается

решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа, информации о выявленных нарушениях в адрес главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района, с просьбой поручить принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы Марьинского сельского поселения Тбилисского района с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, которым поручено рассмотрение обращения.

5.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.13. Граждане вправе направлять в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

## 6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица (специалисты), ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, об адресе официального сайта главы и администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района; 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 Марьинского сельского поселения Тбилисского района:

почтовый адрес: 352378, Краснодарский край, Тбилисский район, хутор Марьинский, улица Мамеева, д.58.



Прием граждан в общественной приемной администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района (хутор Марьинский, улица Мамеева, д.58) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района: +7 (861 58) 6-73-16.

Справочный телефон администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района: +7 (861 58) 6-74-42.

Официальный сайт главы и администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района в сети «Интернет»: <https://adm-marinskoye.ru>.

6.3. Информирование граждан в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в администрацию Марьинского сельского поселения Тбилисского района;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте главы и администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

На информационном стенде в холле административного здания Марьинского сельского поселения Тбилисского района размещается информация о режиме работы администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, 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. При ответе на телефонный звонок специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, называет наименование администрации, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района; графики приема граждан должностными лицами

администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

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

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

7.2. Администрация Марьинского сельского поселения Тбилисского района ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, заполняет сведения в системе ССТУ.РФ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Также составляются статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в администрацию муниципального образования Тбилисский район.

7.3. При подготовке указанных сведений, администрация Марьинского сельского поселения Тбилисского района осуществляет 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) администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района, структурных подразделений администрации Марьинского сельского поселения Тбилисского района и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления Марьинского сельского поселения Тбилисского района и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Глава Марьинского сельского  
поселения Тбилисского района



С.В. Мартын

Приложение №1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Марьинского  
сельского поселения Тбилисского  
района

**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:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. в администрацию Марьинского сельского поселения  
Тбилисского района поступила корреспонденция с уведомлением за №  
от гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)  
(подпись, дата)  
(подпись, дата)

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Глава Марьинского сельского  
поселения Тбилисского района



С.В. Мартын

Приложение №2  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Марьинского  
сельского поселения Тбилисского  
района

**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:

«    »        20    г. в администрацию Марьинского сельского поселения  
Тбилисского района поступила корреспонденция с уведомлением за №  
от гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

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 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)  
(подпись, дата)  
(подпись, дата)

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Глава Марьинского сельского  
поселения Тбилисского района



С.В. Мартын

Приложение №3  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Марьинского  
сельского поселения Тбилисского  
района

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о наличии приложений к обращению, не являющихся**  
**подтверждением изложенных в нем доводов**  
от «    »                    20    г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«    »                    20    г. в администрацию Марьинского сельского поселения  
Тбилисского района поступила корреспонденция с уведомлением за №  
от гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)  
              (подпись, дата)  
              (подпись, дата)

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Глава Марьинского сельского  
поселения Тбилисского района



С.В. Мартын



Приложение №4  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Марьинского  
сельского поселения Тбилисского  
района

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:

«    »                    20\_\_ г. в администрацию Марьинского сельского поселения  
Тбилисского района поступила корреспонденция с уведомлением за №  
от гражданина

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):  
возвращены: \_\_\_\_\_;

\_\_\_\_\_ (номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в \_\_\_\_\_;

\_\_\_\_\_ (наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ (наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)  
(подпись, дата)  
(подпись, дата)

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Глава Марьинского сельского  
поселения Тбилисского района



С.В. Мартын

Приложение №5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Марьинского  
сельского поселения Тбилисского  
района

Главе Марьинского сельского  
поселения Тбилисского района  
(фамилия, инициалы)

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г.  
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской  
Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

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

- 1) \_\_\_\_\_ (дата, номер)
- 2) \_\_\_\_\_ (дата, номер)
- 3) \_\_\_\_\_ (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз.

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Глава Марьинского сельского  
поселения Тбилисского района



С.В. Мартын

Приложение №6  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Марьинского  
сельского поселения Тбилисского  
района

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Ф.И.О.заявителя \_\_\_\_\_

Адрес места жительства, телефон \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

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

(Ф.И.О.)

(подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Глава Марьинского сельского  
поселения Тбилисского района



С.В. Мартын