



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ТБИЛИССКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ТБИЛИССКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 08.07.2014

ст-ца Тбилисская

№ 333

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

В соответствии с федеральными законами от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, руководствуясь статьями 32, 60 Устава Тбилисского сельского поселения Тбилисского района постановляю:

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

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

2) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 24 сентября 2013 года № 726 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

3) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 7 мая 2014 года № 301 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с

обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

4) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 14 июля 2014 года № 447 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

5) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 октября 2014 года № 635 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

6) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 27 марта 2015 года № 153 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

7) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 18 мая 2015 года № 361 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

8) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 25 июля 2016 года № 427 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

9) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 19 декабря 2016 года № 837 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

10) постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 24 марта 2017 года № 121 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

11) постановление администрации Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района от 23 июня 2017 года № 253 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 10 июля 2013 года № 543 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района».

3. Начальникам отделов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (Воронкин, Шуваев, Серик) довести требования настоящего постановления до сотрудников администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, обязать руководствоваться в своей работе по обращениям граждан настоящим постановлением.

4. Отделу делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (Воронкин) опубликовать настоящее постановление в сетевом издании «Информационный портал Тбилисского района» и разместить на официальном сайте Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района Войтова В.В.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Тбилисского сельского  
поселения Тбилисского района



А.Н. Стойкин

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНА



## о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

### ИНСТРУКЦИЯ

#### 1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского 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, объединенный граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших в адрес администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, заместителя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (далее - его заместителя).

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

#### 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: 352360, Краснодарский край, Тбилисский район, станция Тбилисская, улица Новая, 33;

передано лично в приемную администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы приемной главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района;

принято в ходе личных приемов главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя;

опушено в ящик для корреспонденции, расположенный на входе в административное здание по адресу: Краснодарский край, Тбилисский район, станция Тбилисская, улица Новая, 33.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (<https://www.tbilisskoe-sr.ru/feedback/index.php>) в сети «Интернет».

2.1.2. Письменные обращения на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в приемную администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района по почте и фельдшерской связью, передаются под роспись дежурному (далее – работник приемной) в приемную администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в день поступления.

2.1.3. Работник приемной, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении поружительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

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 отсутствуют письменные вложения на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя (Приложение №1);

о недоставке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недоставки указанных документов (Приложение №2);

о наличии приложенных 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).

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй

остаётся в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недоставке документов или возвращает оригиналы документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников администрации Тбилисского 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 адресу 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 этой организации (его заместителем), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются как обращения граждан, а передаются в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района как служебная переписка.

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

2.1.8. Письменные обращения на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя, доставленные в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником приемной обрабатывающим корреспонденцию в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района с указанием даты поступления, количества листов обращения.

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 автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее - СЭД).

В случае направления обращения в адрес главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя на официальный электронный адрес администрации поселения в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются работнику приемной, в чьи обязанности входит прием корреспонденции, и автоматически экспортируются в СЭД.

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

2.2. Регистрация письменных обращений граждан:

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя, а

также обращения граждан, поступающие в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются работником по работе с обращениями граждан (далее – работник по работе с обращениями граждан) администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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

2.2.3. Работник по работе с обращениями граждан, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

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

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

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:  
дата регистрации;  
регистрационный номер;  
фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;  
муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;  
источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида,

участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);  
вид обращения (заявление, предложение, жалоба);  
e-mail (при наличии);  
адресат;

отправитель, направивший обращение;  
исходный номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);  
аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

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

количество листов с приложениями (если имеются);  
тема;  
сведения о предыдущих обращениях автора;

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

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;  
скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

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

Если 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 Тбилисского

сельского поселения Тбилисского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Тбилисского 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 Тбилисского 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, приобретенному 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 руководителем 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 Тбилисского 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. Работник по работе с обращениями граждан, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения направляет обращение для резолюции главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместитель определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района информации о результатах его рассмотрения;

Направляет обращение по компетенции в структурные подразделения администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

Обращения, поступившие в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района не входящие в его компетенцию направляются в иные службы по компетенции исполнителем данного обращения, с сопроводительным письмом за подписью главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя.

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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, ее структурных подразделений, должностных лиц, муниципальных учреждений подведомственных администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Тбилисского 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 уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о передаче обращения, за исключением случаев, 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 передаче 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 Тбилисского 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 передаче обращения, за исключением случаев, 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 уведомлением гражданина, направившего обращение, о передаче обращения, за исключением случаев, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о передаче обращения подписываются

главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств СЭД.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственной орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействия) которых обжалуются. 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 соответствующее решение или действия (бездействия) в установленном порядке в суд.

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

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействия) главы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района направляются в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, для разъяснения права заявителем обжаловать соответствующее решение или действия (бездействия) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействия) заместителя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, руководителей структурных подразделений администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и руководителей подведомственных учреждений Тбилисского сельского поселения Тбилисского района направляются для рассмотрения главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

2.4.12. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальных служащих администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, назначение на которые осуществляет глава Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, направляются в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района на имя главы администрации для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.13. Жалобы на решения руководителей структурных подразделений администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, предоставляющих муниципальные услуги, в день регистрации в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района направляются главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 3 июня 2014 г. № 350 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия)

администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих».

2.4.14. Жалобы на действия (бездействия) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействия) в установленном порядке.

2.4.15. Если в получении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.16. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, были ошибочно направлены 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 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 передаче обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

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

2.4.18. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участвующим системам обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации, после чего передаются в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района. (При наличии таких баз данных).

2.4.19. Уведомления авторам обращений передаются для отправки в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

2.4.20. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района технически с использованием технических возможностей СЭД.

2.4.21. Работниками отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в структурные подразделения администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, подведомственные учреждения администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского

района, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

## 2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан:

2.5.1. В структурных подразделениях администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем либо руководителем структурных подразделений. Поручение руководителя должно содержать фамилию 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 обращения;

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

прикалывает 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 вопроса, содержащегося 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 поднимавшим в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются перичными. 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 заявителем давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района либо его заместителем рассматриваются по существу поднимавших автором проблем и направляются

на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о передаче обращения по компетенции также дается разъяснение о порядке организации личного приема граждан главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем. Если в обращении не указана проблема, то заявителю администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем, а заявление оформляется («в дело») как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащиеся 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 Тбилисского 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 администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращения 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместитель 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

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

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

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

2.5.13. При поступлении в администрацию Тбилисского 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, администрация Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае преадресации 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 преадресации 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 адреса, 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Тбилисского 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 администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района 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, запрашившему 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем либо иным уполномоченными на то лицом по письменному распоряжению главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района либо лица исполняющего его обязанности.

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

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в



их адрес и направляемых напрямую в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, готовятся соответствующими структурными подразделениями администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и подписывается главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, либо его заместителем.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, поступившие напрямую в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, подготовленная структурными подразделениями администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем и направляется с сопроводительным письмом администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района на цветном бланке администрации.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, подписываются главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем.

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

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя, передаются для отправки в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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 с использованием СЭД.

2.6.16. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения направляются главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителю.

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

В случае если исполнителем 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).

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

2.6.19. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов работником по работе с обращениями граждан: 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 исходного номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представляемых 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.

2.6.20. По результатам оценки ответа на обращение и представляемых необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов работником по работе с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих оснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносятся предложения о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

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

### **3. Порядок работы с устными обращениями граждан**

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

3.1.1. Прием граждан в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляется по адресу: Краснодарский край, Тбилисский район, станция Тбилисская, Улица Новая, 33 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 приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в сети «Интернет», а также на информационном стенде в холле административного здания по адресу: Краснодарский край, Тбилисский район, станция Тбилисская, Улица Новая, 33.

3.1.2 Прием граждан в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района ведут работники отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Работник, осуществляющий прием граждан в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в приемной администрации Тбилисского 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 помещении обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя.

3.1.6. В помещении приемной оборудуются система видеонаблюдения.

3.1.7. В помещении администрации Тбилисского 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 приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

В электронную учетную карточку приема вносятся: дата регистрации;

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

телефон (при наличии);

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

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).

3.1.11. Работник по работе с обращениями граждан администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных органов исполнительной власти Краснодарского края, работником по работе с обращениями граждан в день обращения гражданина организуются проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края 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 содержится вопрос, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в приемную администрации Тбилисского 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 приемную администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается начальник отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района 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».

3.1.14. В ходе приема гражданнин вправе оставить письменное обращение на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя, 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 сети «Интернет» в приемной администрации Тбилисского 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 приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, а также работника по работе с обращениями граждан администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.16. Руководители структурных подразделений администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками отдела дежурного обслуживания и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем:

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем, список граждан на личный прием к главе, его заместителю, а также участники приема устанавливаются по согласованию с отделом дежурного обслуживания и организационно-кадровой администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем осуществляется по результатам рассмотрения письменного либо устного 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 которых 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.

3.2.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, находится в компетенции администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, подведомственных учреждений администрации

Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации либо подведомственных учреждений, главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина его заместителем, руководителями соответствующих структурных подразделений администрации, либо руководителями подведомственных учреждений администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.5. Заявителем может быть отказано в личном приеме главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем, 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.

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

3.2.7. Личный прием главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращения граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.8. Личный прием главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.9. Личный прием граждан осуществляется главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем с участием руководителей структурных подразделений администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, руководителями подведомственных учреждений Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.10. Работник по работе с обращениями граждан организует приемы главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.11. Карточки личного приема главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя оформляются работником по работе с обращениями граждан в день проведения приема (Приложение № 6).

3.2.12. По окончании личного приема глава Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместитель доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо

разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

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

3.2.16. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работником по работе с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.17. 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.

3.2.18. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, подлежащих ответственному учреждению администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, а также рекомендации, на следующий день после регистрации направляются работником по работе с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района их руководителям.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района постоянно со дня регистрации.

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

3.2.20. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, редизирующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

#### **4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.**

4.1. В администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений

граждан, поступающих на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя, осуществляется отделом делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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

4.3. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем.

4.4. 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, учреждений подлежащих ответственности администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.5. Обращения, поступившие с контрольными поручениями из Администрации Президента Российской Федерации, Алпарата 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».

4.6. 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. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

4.7. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируются 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.

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

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

сбор и обработке информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению ответственными исполнителями в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в течение 5 дней со дня исполнения.

4.10. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя, критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 Инструкции, начальником отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа, информации о выявленных нарушениях в адрес главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, с просьбой поручить принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впрямь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

4.11. В случае установления достоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, либо его заместителя в течение 10 дней со дня поступления ответа в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

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

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

4.14. Граждане вправе направлять в администрацию Тбилисского 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

## 5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностное лицо по работе с обращениями граждан осуществляет информирование заявителей о графике работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, администрации муниципального образования Тбилисский район; об адресе официального сайта администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в сети «Интернет»; адресе электронной почты администрации Тбилисского 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.

5.2. Местонахождение администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района:

почтовый адрес: 352360, Краснодарский край, Тбилисский район, станция Тбилисская, улица Новая, 33.

Прием граждан в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (ст-ца Тбилисская, ул. Новая, 33 осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 час. и с 13.00 до 16.00 час.

Прием граждан главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем осуществляется по графику: каждый вторник с 9.00 до 11.00 час., а также каждую первую субботу месяца с 10.00 до 12.00 час.

Телефон администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района: 8 (861-58) 3-23-42.

Справочный телефон администрации: 8 (861-58) 2-31-79.

Телефон начальника отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района: 8 (861-58) 3-25-05.

Официальный сайт администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в сети «Интернет»: <https://www.tbilisskoe-sr.pl/index.php>.

5.3. Информирование граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района; размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района.

На входе в административное здание Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

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 работников по работе 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 работник по работе с обращениями граждан называет наименование администрации, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в холле администрации Тбилисского 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района;

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

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

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

6.2. При подготовке указанных сведений, администрация Тбилисского 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, соблюдения 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его структурных подразделений и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) учреждений подведомственных администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и должностных лиц этих учреждений при рассмотрении обращений граждан.

Начальник отдела делопроизводства  
и организационно-кадровой работы  
администрации Тбилисского сельского  
поселения Тбилисского района



Д.Е. Воронкин



Приложение 1

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 администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (число, месяц, год) поступила корреспонденция с уведомлением за № от гражданина, (*фамилия, имя, отчество (при наличии)*) проживающего по адресу: (*муниципальное образование, населенный пункт*)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Начальник отдела депропроизводства  
и организационно-кадровой работы  
Администрации Тбилисского сельского  
поселения Тбилисского района



Д.Е. Воронкин



Приложение 2

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: (число, месяц, год) в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района поступила корреспонденция с уведомлением за № от гражданина, (*фамилия, имя, отчество (при наличии)*), проживающего по адресу: (*муниципальное образование, населенный пункт*).

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостающая 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

Начальник отдела депропроизводства  
и организационно-кадровой работы  
Администрации Тбилисского сельского  
поселения Тбилисского района



Д.Е. Воронкин

Приложение 3



АКТ  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Тбилисского сельского  
поселения Тбилисского района

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: (число, месяц, год) в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района поступило обращение гражданина, (фамилия, имя, отчество (при наличии)), проживающего по адресу: (муниципальное образование, населенный пункт).

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.  
Подписи: (подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия  
(подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия  
(подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Начальник отдела делопроизводства  
и организационно-кадровой работы  
администрации Тбилисского сельского  
поселения Тбилисского района



Д.Е. Воронкин

Приложение 4



АКТ  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Тбилисского сельского  
поселения Тбилисского района

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: (число, месяц, год) в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района поступила корреспонденция с уведомлением за № от гражданина(фамилия, инициалы), проживающего по адресу: (муниципальное образование, населенный пункт).

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:  
Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):  
возвращены: \_\_\_\_\_  
(номер заказного почтового отправления)

переланы для вручения в \_\_\_\_\_  
(наименование органа местного самоуправления)  
оставлены на хранение до востребования \_\_\_\_\_  
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.  
Подписи: (подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия  
(подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия  
(подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Начальник отдела делопроизводства  
и организационно-кадровой работы  
администрации Тбилисского сельского  
поселения Тбилисского района



Д.Е. Воронкин



Приложение 5



К Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района  
А.Н. Стойкину

УВЕДОМЛЕНИЕ  
о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 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 отдела деплопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района



Д.Е. Воронкин

Приложение 6



КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_  
Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_  
Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ (подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_

| Дата передачи исполнителю | Кому направлено | Примечания |
|---------------------------|-----------------|------------|
|                           |                 |            |
|                           |                 |            |
|                           |                 |            |

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_  
Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

Снял с контроля \_\_\_\_\_ (подпись)

Начальник отдела деплопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района



Д.Е. Воронкин