



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ТУАПСИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 13.11.2025

№ 3147

г. Туапсе

**Об утверждении Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан в администрации  
Туапсинского муниципального округа**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», 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 **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан в администрации Туапсинского муниципального округа согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в средстве массовой информации – газете (сетевом издании) «Туапсинские вести» и разместить на официальном сайте администрации Туапсинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Туапсинского муниципального округа, управляющего делами Лукьянченко Р.В.

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

Глава

Туапсинского муниципального округа



С.А. Бойко

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации  
муниципального образования

Туапсинский муниципальный округ  
Краснодарского края

от 13.11.2025 № 3147

## ИНСТРУКЦИЯ

### о порядке работы с обращениями граждан в администрации Туапсинского муниципального округа

#### 1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке работы с обращениями граждан в администрации Туапсинского муниципального округа (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации Туапсинского муниципального округа либо официального сайта администрации Туапсинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации Туапсинского муниципального округа, главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя главы администрации Туапсинского муниципального округа, и заместителей главы администрации Туапсинского муниципального округа (далее соответственно - обращения граждан, первый заместитель и заместители).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определённых в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), в постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для

направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334).

## **2. Порядок работы с письменными обращениями граждан**

### **2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

#### **2.1.1. Письменное обращение:**

1) может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: Российская Федерация, Краснодарский край, 352800, г. Туапсе, ул. Победы, д. 17;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путём заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещённых на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://tuapseregion.ru/>, который является официальным сайтом администрации Туапсинского муниципального округа (далее - официальный сайт администрации Туапсинского муниципального округа) обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (при направлении гражданами на электронную почту администрации Туапсинского муниципального округа обращения в форме электронного документа в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесённых в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан);

2) передано лично в отдел по работе с обращениями граждан (общественную приёмную) управление внутренней политики администрации Туапсинского муниципального округа (далее - отдел);

3) принято в ходе личных приёмов главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей.

2.1.2. При поступлении письменных обращений на имя главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей, а также обращений граждан, поступающих в администрацию Туапсинского муниципального округа из администрации Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, в общий отдел управления делами администрации Туапсинского муниципального округа по почте и фельдъегерской связи информируется отдел.

2.1.3. Работник отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации Туапсинского муниципального округа.

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 Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей согласно приложению 1 к настоящей Инструкции;

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 согласно приложению 2 к настоящей Инструкции;

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, согласно приложению 3 к настоящей Инструкции;

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), согласно приложению 4 к настоящей Инструкции.

Также в актах, указанных в приложении 4 к настоящей Инструкции, указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением или о хранении вещей до востребования.

Акты, указанные в настоящем подпункте, составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остаётся в отделе. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников отдела в составе трёх человек.

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

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

2.1.5. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в отделе, а передаются сотрудником отдела в общий отдел управления делами администрации Туапсинского муниципального округа, после чего сотрудник общего отдела управления делами администрации Туапсинского муниципального округа принимает указанную корреспонденцию под роспись не позднее следующего дня с момента её поступления.

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

2.1.7. Письменные обращения на имя главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию Туапсинского муниципального округа лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником отдела. На копии обращения проставляется штамп уведомление о поступлении обращения в администрацию Туапсинского муниципального округа с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника отдела, ведущего приём.

2.1.8. Для приёма 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).

2.1.9. Обращения граждан, поступившие 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 Туапсинского муниципального округа, на имя главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Туапсинского муниципального округа из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе.

2.2.2. Все поступающие в администрацию Туапсинского муниципального округа письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются сотрудниками отдела в СЭД в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и

обрабатывается с соблюдением требований 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 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 муниципальный (городской) округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

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

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

код тематики обращения согласно тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений (утвержденному распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 г. № 104);

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

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

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

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

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в электронную учётную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учётной 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 №...»).

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учётной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в электронную учётную карточку вносится указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес.

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

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

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

### **2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан**

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию Туапсинского муниципального округа по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения Туапсинского муниципального округа.

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 Туапсинского муниципального округа.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений

приходится на выходной или нерабочий день, днём окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщённому 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 Туапсинского муниципального округа запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

## **2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение**

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

о предоставлении обращения для резолюции главе Туапсинского муниципального округа, первому заместителю или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Туапсинского муниципального округа, первый заместитель или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации Краснодарского края, орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя или заместителей, начальника управления, заместителя начальника управления, начальника отдела.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию отдела, может направляться за подписью начальника отдела.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Туапсинского муниципального округа, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 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 Туапсинского муниципального округа и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется в адрес Губернатора Краснодарского края.

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 направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются курирующим данное направление заместителем, могут быть подписаны начальником структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств СЭД.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в

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

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края или администрации Туапсинского муниципального округа для рассмотрения в порядке подчинённости.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края или администрации Туапсинского муниципального округа для рассмотрения в порядке подчинённости.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, руководителя структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, ответ на жалобу направляется за подписью заместителя, курирующего соответствующее направление деятельности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Туапсинского муниципального округа направляются в структурные подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя или заместителей, структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа, которые находятся в непосредственном подчинении главы Туапсинского муниципального округа, и их руководителей (за исключением жалоб, указанных в пункте 2.4.12 настоящего раздела), направляются для рассмотрения в сектор контроля управления делами администрации Туапсинского муниципального округа.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) начальника сектора контроля управления делами администрации Туапсинского муниципального округа и сектора контроля управления делами администрации Туапсинского муниципального округа направляются для рассмотрения в правовое управление администрации Туапсинского муниципального округа.

В случае если в жалобе одновременно обжалуются решение или действие (бездействие) начальника сектора контроля управления делами администрации Туапсинского муниципального округа и начальника правового управления администрации Туапсинского муниципального округа, жалоба направляется в

структурное подразделение администрации Туапсинского муниципального округа по компетенции поднимаемых вопросов для рассмотрения и подготовки ответа заявителю за подписью заместителя главы администрации Туапсинского муниципального округа.

2.4.13. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности Туапсинского муниципального округа, назначение на которые осуществляет глава Туапсинского муниципального округа, направляются в отдел по профилактике правонарушений и взаимодействию с общественными формированиями администрации Туапсинского муниципального округа для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.14. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в структурное подразделение администрации Туапсинского муниципального округа, были ошибочно направлены, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанное структурное подразделение администрации Туапсинского муниципального округа в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации данного обращения направляет его 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.

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

2.4.16. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

## **2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан**

2.5.1. В структурных подразделениях администрации Туапсинского муниципального округа непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым даётся 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: несёт 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);

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

2.5.6. 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.

2.5.7. В случае поступления в администрацию Туапсинского муниципального округа письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Туапсинского муниципального округа, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.8. 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.

2.5.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа 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.

2.5.10. При поступлении в администрацию Туапсинского муниципального округа очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.11. При поступлении в администрацию Туапсинского муниципального округа обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение администрации Туапсинского муниципального округа в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.12. При поступлении в администрацию Туапсинского муниципального округа просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение ещё не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники отдела информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

## 2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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 даётся каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ даётся на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ даётся 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 Туапсинского муниципального округа в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Туапсинского муниципального в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещён на

официальном сайте администрации Туапсинского муниципального округа (с учётом 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 даётся промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются руководителями структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа, должностным лицом либо уполномоченными на то лицами, главой Туапсинского муниципального округа, первым заместителем, заместителями.

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 или АО «Почта России».

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Туапсинского муниципального округа, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации Туапсинского муниципального округа и подписывается главой Туапсинского муниципального округа либо первым заместителем и заместителями.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная структурными подразделениями администрации Туапсинского муниципального округа подписывается главой Туапсинского муниципального округа либо первым заместителем и заместителями.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации Туапсинского муниципального округа, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции отдела, подписываются начальником отдела либо лицом, исполняющим его обязанности.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей отправляются АО «Почтой России» отделом.

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 путём сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

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

2.6.17. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти работником органа структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан (в отделе - работниками отдела), осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»); проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.18. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов работником структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан (в отделе - работниками отдела), 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 указанными работниками выносятся предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.19. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Туапсинского муниципального округа, первым заместителем и заместителями, начальником либо заместителем начальника управления внутренней политики администрации Туапсинского муниципального округа, начальником отдела по предложениям работников отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

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

#### **3.1.1. Организация приёма граждан в отделе по работе с обращениями граждан (общественной приёмной) администрации Туапсинского муниципального округа**

3.1.1. Приём граждан в отделе осуществляется по адресу: г. Туапсе, ул. Победы, д. 17 (ежедневно, с 9:00 до 12:30 и с 13:30 до 16:00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

Информация о месте приёма граждан в отделе, об установленных днях и часах приёма размещается на официальном сайте администрации Туапсинского муниципального округа.

3.1.2. Приём граждан в отделе администрации Туапсинского муниципального округа ведут работники отдела.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приёма 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 управления, осуществляющего приём граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приёма граждан в приёмной администрации Туапсинского муниципального округа оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей.

3.1.6. В помещении приёмной оборудуются пост охраны и система видеонаблюдения.

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

3.1.8. При приеме в отделе в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале 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 общественной приемной администрации Туапсинского муниципального округа),  
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 тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений,  
результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.10. Работник отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Туапсинского муниципального округа, 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 структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции органов исполнительной власти Краснодарского края, работником отдела организуется 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), согласно установленного графика приема граждан.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов,

осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.11. В случае если гражданин обратился в приемную администрации Туапсинского муниципального округа с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции администрации Туапсинского муниципального округа или органов исполнительной власти Краснодарского края, ему предоставляется информация об участнике(ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который(ые) может(ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 г. № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.

3.1.12. В случае поступления в приемную администрации Туапсинского муниципального округа уведомления о проведении публичного мероприятия заявитель направляется в отдел общественно-политического мониторинга и взаимодействия с НКО управления внутренней политики администрации Краснодарского края 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».

3.1.13. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя или заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в приемной администрации Туапсинского муниципального округа 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 Туапсинского муниципального округа, а также работника отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.15. Руководители структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа.

### **3.2. Организация личных приемов граждан главой Туапсинского муниципального округа, первым заместителем и заместителями**

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Туапсинского муниципального округа, первым заместителем и заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Подготовка личных приемов граждан главой Туапсинского муниципального округа, первым заместителем и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу. Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

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

3.2.3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием, находится в компетенции администрации Туапсинского муниципального округа и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа, главой Туапсинского муниципального округа, первым заместителем и заместителями, может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.4. Главой Туапсинского муниципального округа прием гражданина проводится после осуществления приема гражданина руководителем структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, в компетенцию которого находится интересующий гражданина вопрос и курирующим данное структурное подразделения заместителем главы.

3.2.5. Заявления о записи на личный прием должны соответствовать следующим требованиям:

заявление должно быть изложено в письменном виде и соответствовать требованиям Федерального закона № 59-ФЗ,

в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием,

заявление не должно содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц и членов их семей, а также других лиц.

3.2.6. Заявитель вправе приложить к заявлению о записи на личный прием материалы и документы, обосновывающие или поясняющие по его мнению суть обращения, в том числе письменные ответы соответствующих исполнительных органов и органов местного самоуправления, в компетенции которых находится рассмотрение вопроса.

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 Туапсинского муниципального округа, первым заместителем или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой Туапсинского муниципального округа, первым заместителем или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой Туапсинского муниципального округа, первым заместителем или заместителями с участием руководителей структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.11. Работники отдела организуют приемы главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.12. Карточки личного приема Туапсинского муниципального округа, первым заместителем или заместителями оформляются работниками отдела в день проведения приема, согласно приложению 6.

3.2.13. По окончании личного приема глава Туапсинского муниципального округа, первый заместитель или заместители 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.

3.2.14. 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 Туапсинского муниципального округа, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.17. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работниками отдела 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. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главы Туапсинского муниципального округа, первым заместителем или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

#### **4. Порядок работы с сообщениями, поступившими на телефон администрации Туапсинского муниципального округа**

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон администрации Туапсинского муниципального округа, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Туапсинского муниципального округа.

4.3. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистами отдела.

4.4. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника отдела с заявителем.

4.5. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших по телефону, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

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

4.7. Работники отдела, осуществляющие прием звонков:

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

4.7.2. Предоставляют адреса и телефоны структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.7.3. Разъясняют порядок организации личного приема главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей.

4.7.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации Туапсинского муниципального округа.

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

4.8. Работником отдела в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес, номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.9. Поручения по рассмотрению аудиосообщений в структурные подразделения администрации Туапсинского муниципального округа регистрируются с использованием СЭД.

4.10. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

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

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

4.13. Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если: содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения,

не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес, в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, о чем уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес.

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

4.15. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется работниками отдела с помощью СЭД.

## **5. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе «Единого портала»**

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

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

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

5.3 В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную автоматическую проверку и маршрутизацию. Вопросы, связанные с принципами работы данной автоматизации, относятся к компетенции Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

5.4. Администрация Туапсинского муниципального округа назначает работников, допущенных к работе в кабинете администрации Туапсинского муниципального округа и назначает лиц, ответственных за обработку обращений на платформе Единого портала.

5.5. Обработка обращений осуществляется отделом.

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

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к Единому portalу обращение подлежит регистрации и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией, о чем уведомляется заявитель.

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

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

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

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон при наличии;
- e-mail при наличии;
- признак сообщения;
- код тематики;

количество листов с приложениями (при наличии);  
наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

5.10. Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит

решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

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

6.1. В администрации Туапсинского муниципального округа контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей, осуществляется отделом.

6.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется отделом путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

6.3. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой Туапсинского муниципального округа, первым заместителем и заместителями, начальником отдела по предложениям работников отдела.

6.4. 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 Туапсинского муниципального округа, обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

6.5. 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.

6.6. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; снятие обращений с контроля.

6.7. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль в администрации Туапсинского муниципального

округа, подлежат представлению структурными подразделениями администрации Туапсинского муниципального округа в отдел.

6.8. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Туапсинского муниципального округа либо первого заместителя или заместителей. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

6.9. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы Туапсинского муниципального округа, первого заместителя и заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации Туапсинского муниципального округа, которым поручено рассмотрение обращения.

6.10. 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.

6.11. Граждане вправе направлять в администрацию Туапсинского муниципального округа 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.

## **7. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

7.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации Туапсинского муниципального округа; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Туапсинского муниципального округа, органов исполнительной власти Краснодарского края; об адресе официального сайта администрации Туапсинского муниципального округа, адресе электронной почты управления; 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.

7.2. Местонахождение администрации Туапсинского муниципального округа:

почтовые адреса:

352800, РФ, Краснодарский край, г. Туапсе, ул. Свободы, д. 3;

352800, РФ, Краснодарский край, Туапсе, ул. Победы, д. 17.

Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан (общественной приемной) администрации Туапсинского муниципального округа (г. Туапсе, ул. Победы, д. 17, каб.1) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 часов до 12:30 часов и с 13:30 часов до 16:00 часов.

Телефон администрации Краснодарского края, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Краснодарского края: +7 (86167) 2-22-63.

Телефон начальника отдела: +7 (86167) 2-26-72.

Официальный сайт администрации Туапсинского муниципального округа: <https://tuapseregion.ru/>.

7.3. Информирование граждан в администрации Туапсинского муниципального округа осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Туапсинского муниципального округа.

На входе в здание администрации Туапсинского муниципального округа (г. Туапсе, ул. Победы, д.17), доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела.

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 работник отдела 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 отдела называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

7.4. На информационном стенде в холле здания администрации Туапсинского муниципального округа 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 государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации Туапсинского муниципального округа; графики приема граждан должностными лицами администрации Туапсинского муниципального округа и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

8.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Туапсинского муниципального округа, получение объективной информации о деятельности структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности исполнительных органов Краснодарского края, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

8.2. Отдел 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 предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан и организаций администрации Краснодарского края.

8.3. При подготовке указанных сведений отдел 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) структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Начальник отдела по работе с обращениями  
граждан (общественной приемной)  
управления внутренней политики  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

  
Е.И. Черкасова

Приложение 1  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан в  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**об отсутствии письменных вложений в заказных письмах**  
**с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

---

---

---

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Туапсинского муниципального округа

(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)

(фамилия инициалы)

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

(фамилия инициалы)

---

(подпись, дата)

(фамилия инициалы)

Начальник отдела по работе с обращениями  
граждан (общественной приемной)  
управления внутренней политики  
администрации Туапсинского  
муниципального округа



Е.И. Черкасова

Приложение 2  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан в  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о недостатке документов по описи корреспондента**  
**в заказных письмах с уведомлением и в письмах с**  
**объявленной ценностью от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

Комиссия в составе:

---

---

---

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Туапсинского муниципального округа

(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 обнаружена недостача документов,  
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

---

---

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

\_\_\_\_\_

(подпись, дата) (фамилия инициалы)

\_\_\_\_\_

(подпись, дата) (фамилия инициалы)

Начальник отдела по работе с обращениями  
граждан (общественной приемной)  
управления внутренней политики  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

 Е.И. Черкасова

Приложение 3  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан в  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

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

Комиссия в составе:

---

---

---

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Туапсинского муниципального округа  
(число, месяц, год)

поступило обращение гражданина \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

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

---

---

---

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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


\_\_\_\_\_

(подпись, дата) (фамилия инициалы)

\_\_\_\_\_

(подпись, дата) (фамилия инициалы)

Начальник отдела по работе с обращениями  
граждан (общественной приемной)  
управления внутренней политики  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

 Е.И. Черкасова

Приложение 4  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан в  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о вложении оригиналов документов в заказных**  
**письмах с уведомлением и в письмах с объявленной**  
**ценностью от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Туапсинского муниципального округа

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

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 \_\_\_\_\_;

оставлены на хранении 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 по работе с обращениями  
граждан (общественной приемной)  
управления внутренней политики  
администрации Туапсинского  
муниципального округа



Е.И. Черкасова

Приложение 5  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан в  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

Руководителю структурного  
подразделения администрации  
Краснодарского края, органа  
исполнительной власти  
Краснодарского края, должностному  
лицу, либо уполномоченному на то  
лицу  
(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) инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Начальник отдела по работе с обращениями  
граждан (общественной приемной)  
управления внутренней политики  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

 Е.И. Черкасова

Приложение 6  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан в  
администрации Туапсинского  
муниципального округа

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

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес места жительства или адрес электронной почты  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Телефон (при наличии) \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Начальник отдела по работе с обращениями  
граждан (общественной приемной) управления  
внутренней политики администрации Туапсинского  
муниципального округа

 Е.И. Черкасова