УТВЕРЖДЕНО

постановлением председателя Совета муниципального образования Новокубанский район

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке работы с обращениями граждан**

**в Совете муниципального образования Новокубанский район**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Совете муниципального образования Новокубанский район (далее - Положение) 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 направленного с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - [Единый портал](http://www.gosuslugi.ru/)) обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом № 59-ФЗ), поступившими в адрес Совета муниципального образования Новокубанский район, председателя Совета муниципального образования Новокубанский район, депутатов Совета муниципального образования Новокубанский район, (далее соответственно также – обращения граждан, Совет, председатель Совета, депутат Совета).
2. Понятия и термины, используемые в Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), от 9 февраля 2009 года №8 ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в Постановлении Правительства РФ от 27 декабря 2023 года № 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
3. 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), Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».
4. Организация работы с обращениями граждан в Совете муниципального образования Новокубанский район, поступивших в адрес председателя Совета, депутатов Совета обеспечивается отделом Совета муниципального образования Новокубанский район (далее также – отдел Совета, ответственные за организацию работы с обращениями).
5. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением возлагается на председателя Совета, депутатов Совета.

Председатель Совета, депутаты Совета на имя которых поступило обращение граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Учет, контроль и работа по рассмотрению обращений, которые поступают с использованием единой системы электронного документооборота (далее - СЭД), оригиналы обращений распечатываются и регистрируются в отделе Совета муниципального образования Новокубанский район.

Вся переписка и ответы по всем видам обращений граждан со всеми приложениями, а также обращения поступившие в электронном виде, хранятся в СЭД.

**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: 352240, г. Новокубанск, ул. Первомайская 151;

передано лично в отдел Совета муниципального образования Новокубанский район непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе выездного приема в избирательном округе, в котором избран депутат;

принято в ходе личных приемов председателя Совета муниципального образования Новокубанский район, депутатов Совета;

в форме электронного документа с использованием [Единого портала](http://www.gosuslugi.ru/).

1. Обращения в письменной форме на имя председателя Совета, депутатов Совета, а также обращения граждан, поступающие в Совет муниципального образования Новокубанский район из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в отдел Совета муниципального образования Новокубанский район (далее – отдел Совета) по почте и фельдъегерской связью регистрируются, ответственным за организацию работы с обращениями, в день поступления.
2. Работник отдела Совета муниципального образования Новокубанский района, работник ответственный за организацию работы с обращениями, 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, осуществляющейохрану административного здания Совета муниципального образования Новокубанский район.
3. 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 председателя Совета муниципального образования Новокубанский район, (приложение № 1);

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение № 2);

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Новокубанский район, для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются работником ответственным за организацию работы с обращениями, регистрирующим обращение в СЭД, в трех подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, второй остается в Совете и приобщается к получаемой корреспонденции, третий направляется заявителю. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется работником, ответственным за организацию работы с обращениями, об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется в составе двух человек из председателя Совета, начальника отдела Совета отдела или работника ответственного за организацию работы с обращениями.

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

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

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

1. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации не относящиеся к обращениям граждан, регистрируются в порядке, установленном для регистрации служебной переписки.
2. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником отдела Совета, обрабатывающим корреспонденцию или работником, ответственным за организацию работы с обращениями.
3. Обращения в письменной форме на имя председателя Совета муниципального образования Новокубанский район, депутатов Совета, доставленные в Совет муниципального образования Новокубанский район лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются в отделе Совета работниками, ответственными за организацию работы с обращениями. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Совет муниципального образования Новокубанский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера рабочего телефона работника, ответственного за организацию работы с обращениями, ведущего прием.
4. Для приема обращений в форме электронного документа используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на [Едином портале](https://www.gosuslugi.ru/). Данные обращения регистрируются в СЭД.
5. В случае направления обращения в адрес председателя Совета муниципального образования Новокубанский район на официальный электронный адрес Совета муниципального образования Новокубанский район, в адрес заявителя направляется на полученное обращение уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.

**2.2. Регистрация письменных обращений граждан**

1. Письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов направленные с использованием [Единого портала](http://www.gosuslugi.ru/), поступающие в Совета муниципального образования Новокубанский район, на имя председателя Совета муниципального образования Новокубанский район, депутатов Совета регистрируются в Совете в СЭД не позднее трех рабочих дней со дня их поступления.
2. Работник ответственный за организацию работы с обращениями, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, осуществляет обработку поступившего обращения и фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления.
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.
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), либо регистрационный штрих код СЭД с указанием регистрационного номера и даты регистрации. Обращения поступившие в электронном виде регистрируются в программе СЭД автоматически, письма (запросы), переписка по рассмотрению обращений вносится в СЭД вручную.

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

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

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

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

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

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

**2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан**

1. Обращения, поступившие в Совет муниципального образования Новокубанский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в Совете муниципального образования Новокубанский район.
2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](https://internet.garant.ru/" \l "/multilink/12146661/paragraph/11943/number/0) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Краснодарского края.
3. 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.
4. Председатель Совета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.
5. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.
6. 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.

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

2.4.1. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляя обработку письменных обращений, в день регистрации обращения вносят предложения (готовят проект резолюции):

о предоставлении обращения для резолюции председателю Совета муниципального образования Новокубанский район, для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения председатель Совета муниципального образования Новокубанский район, определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

о направлении обращения о перенаправлении по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, органы местного самоуправления муниципального образования Новокубанский район, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью председателя Совета муниципального образования Новокубанский район.

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

2.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета муниципального образования Новокубанский район, по принятию решения о перенаправлении по компетенции , в течение 7 дней со дня регистрации, направляются с сопроводительным письмом за подписью председателя Совета муниципального образования Новокубанский район, 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, части вопросов в обращении, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона   
№ 59-ФЗ.

2.4.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется с сопроводительным письмом за подписью председателя Совета, каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым, с отметкой «для информирования иных заинтересованных лиц».

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в Совет муниципального образования Новокубанский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и копия вышеуказанного обращения в тот же срок с сопроводительным письмом, - Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. Сопроводительное письмо Губернатору Краснодарского края с копией обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, готовится отделом Совета и подписывается председателем Совета муниципального образования Новокубанский район. Уведомление заявителю о переадресации обращения, на основании подготовленного исполнителем и направленного письма Губернатору Краснодарского края, готовится отделом Совета и подписывается председателем Совета муниципального образования Новокубанский район.

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 с сопроводительным письмом за подписью председателя Совета, 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 по компетенции обращений, части вопросов в обращении, готовятся отделом Совета и подписываются председателем Совета. При направлении уведомления гражданину о переадресации по компетенции части вопросов в обращении, гражданину в уведомлении направляется информация, какие вопросы содержащиеся в обращении находятся в полномочиях Совета, в какой срок, кем и в каком порядке ему будет предоставлен ответ.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд. Уведомление готовится работником, ответственным за организацию работы с обращениями за подписью председателя Совета.

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

2.4.11. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в Совет муниципального образования Новокубанский район, были ошибочно направлены в орган, в компетенцию которого не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанное должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.12. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД с указанием реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).

2.4.13. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием [Единого портала](http://www.gosuslugi.ru/)  направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

2.4.14. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, обеспечивается отправка поступивших обращений посредством СЭД, на рассмотрение должностным лицам Совета, с целью осуществления работы по рассмотрению обращений.

**2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан**

2.5.1. Совет муниципального образования Новокубанский район:

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, запрашивает, в том числе в электронной форме,  дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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;

в случае необходимости организует направление в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов либо части вопросов, в соответствии с законодательством, уведомляет гражданина о направлении его обращения либо части обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](https://internet.garant.ru/" \l "/document/12146661/entry/11) Федерального закона № 59-ФЗ.

2.5.2. 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.

2.5.3. 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.

2.5.4. Письменные обращения с просьбами о личном приеме председателем Совета муниципального образования Новокубанский район либо депутатами Совета, рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан председателем Совета муниципального образования Новокубанский район, депутатами Совета.

2.5.5. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

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 настоящим Положением.

2.5.7. В случае поступления в Совет муниципального образования Новокубанский район письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Совета муниципального образования Новокубанский район в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем в уведомлении сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и раздел на котором размещен 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, председатель Совета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, на основании уведомления от должностного лица, которому направлено на рассмотрение обращение в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (приложение № 5), при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и работники, ответственные за организацию работы с обращениями. Уведомление гражданину о прекращении переписки (приложение № 5), направляется автору за подписью председателя Совета. Уведомление приобщается к обращению.

2.5.10. При поступлении в Совет муниципального образования Новокубанский район обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо Совета, после изучения обращения и установления отсутствия новых доводов или обстоятельств, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.11. При поступлении в Совет муниципального образования Новокубанский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления Новокубанского района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.12. При поступлении в Совет муниципального образования Новокубанский район просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, отдел Совета, 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.

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

**2.6. Ответы на письменные обращения граждан**

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

1. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.
2. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается ответственным исполнителем каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования иных заинтересованных лиц».
3. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.
4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении,  поступившем в Совете муниципального образования Новокубанский район в письменной форме.
5. 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 Совете муниципального образования Новокубанский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).
6. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.
7. Ответы заявителям подписываются председателем Совета.
8. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных, региональных органов государственной власти, подписывается председателем Совета.
9. При направлении ответа на обращение, поступившее в соответствии с пунктом 2.1.1 настоящего раздела в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный и подписанный ответ регистрируется в системе СЭД. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.
10. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения председатель Совета, списывает материалы «в дело». В противном принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

**3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

3.1. Прием граждан депутатами Совета осуществляется лично в соответствии с графиком приема.

3.2. Информация о месте и времени проведения приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации и размещается на официальном сайте Совета муниципального образования Новокубанский район.

3.3. Прием граждан в Совете ведут работники ответственные за организацию работы с обращениями.

3.4. Помещение, выделенное для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условия труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.5. Рабочее место работника, ответственного за организацию работы с обращениями, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютерами и оргтехникой.

3.6. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, организуют приемы председателю Совета (в том числе в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

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

3.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3..9 Личный прием граждан председателем Совета проводится по вопросам, отнесенным к его компетенции, согласно графику.

3.10. В соответствующем обращении гражданин указывает свои фамилию, имя и отчество (при наличии), номер телефона, почтовый адрес или адрес электронной почты, а также содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема. О конкретных дате, времени, месте и форме личного приема председателем Совета заявитель информируется заблаговременно по телефону, указанному в письменном обращении заявителя. В случае невозможности проведения личного приема председателем Совета в определенный графиком день заявитель также заблаговременно информируется о новых дате, времени, месте и форме личного приема по телефону, указанному

в письменном обращении заявителя.

3.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

3.12. Содержание устного обращения заносится в журнал учета обращений граждан и в регистрационно-контрольную карточку. 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 работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в дело.

3.13. В целях обеспечения защиты прав граждан, пресечения противоправных и коррупционных действий в ходе личного приема граждан может производиться видеонаблюдение и аудиозапись, о чем граждане информируются перед началом личного приема.

3.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также лиц, обеспечивающих организацию личного приема, без их согласия.

3.15. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию председателя Совета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**4. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Информирование граждан осуществляется в устной либо письменной форме, либо в форме электронного документа. Отдел Совета осуществляет информирование заявителей:

о графике работы Совета муниципального образования Новокубанский район;

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

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;

о должностном лице, которому поручено рассмотрение обращения граждан;

о регистрационных учетных обращения, поступившего на рассмотрение в Совет;

о сроках и ходе рассмотрения обращения.

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

4.2. Местонахождение Совета муниципального образования Новокубанский район: г. Новокубанск, ул. Первомайская, д. 151.

Почтовый адрес: 352240, г. Новокубанск, ул. Первомайская, д. 151.

Прием граждан осуществляется в отделе Совета муниципального образования Новокубанский район по адресу: г. Новокубанск, ул. Первомайская, 151, и (или) по адресу указанном в утвержденном графике приема граждан депутатами Совета муниципального образования Новокубанский район.

Телефон Совета муниципального образования Новокубанский район, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации: 8 (86195) 41575.

Официальный сайт администрации муниципального образования Новокубанский район в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»: [https://raisovet.ru](https://raisovet.ru/).

4.3. Информирование граждан работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в Совете осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично в Совет;

по телефону;

письменно почтой;

при обращении гражданина на «[Едином портале](https://www.gosuslugi.ru/)»;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте Совета муниципального образования Новокубанский район.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник, ответственный за организацию работы с обращениями, 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, ответственный за организацию работы с обращениями, называет наименование общественной приемной, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

**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:

а) электронных форм Единого портала, размещенных на официальном сайте и официальных страницах Совета;

б) личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;

в) мобильного приложения Единого портала.

5.3. В соответствии с пунктом 7 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. Муниципальное казенное учреждение «Муниципальный центр управления» муниципального образования Новокубанский район на платформе Единого портала:

5.4.1. Осуществляет верхнеуровневую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через платформу Единого портала и консультирование по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан.

5.4.2. Проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес Совета.

5.4.3. Осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.

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

5.6. Получение и обработку сообщений, поступивших из верхнеуровневого кабинета Единого портала Совета, осуществляют работники, ответственные за организацию работы с обращениями в Совете, с обязательным оформлением обращений в СЭД, и направлением к рассмотрению в порядке установленном разделом 2 настоящей Инструкции.

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

5.9 Работник, ответственный за организацию работы с обращениями Совета на платформе Единого портала, своевременно направляет информацию об обновлении данных пользователей Совета, обеспечивая их актуальность в кабинете Совета, с соблюдением законодательства о защите персональных данных в МКУ «МЦУ Новокубанского района».

Председатель Совета муниципального

образования Новокубанский район Е.Н.Шутов