



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КУРГАНИНСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.04.2018

№ 3404

г. Курганинск

**Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в администрации муниципального  
образования Курганинский район**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинский район (прилагается).

2. Заместителям главы муниципального образования Курганинский район, начальникам структурных подразделений администрации муниципального образования Курганинский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу:

постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 21 мая 2013 года № 1139 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинский район»;

постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 7 ноября 2013 года № 2478 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 21 мая 2013 года № 1139 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинский район»;

постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 18 февраля 2014 года № 369 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 21 мая 2013 года № 1139 «Об утверждении Порядка рассмотрения

обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинский район»;

    постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 9 февраля 2015 года № 230 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 21 мая 2013 года № 1139 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинский район»;

    постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 21 апреля 2015 года № 624 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 21 мая 2013 года № 1139 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинский район»;

    постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 24 ноября 2015 года № 1200 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Курганинский район от 21 мая 2013 года № 1139 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Курганинский район».

4. Отделу информатизации администрации муниципального образования Курганинский район (Спесивцев) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном Интернет-сайте администрации муниципального образования Курганинский район.

5. Общему отделу администрации муниципального образования Курганинский район (Соколова) опубликовать настоящее постановление на официальном сайте газеты «Курганинские известия».

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Курганинский район, управляющего делами Д.В. Шунина.

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

Глава муниципального образования  
Курганинский район



А.Н. Ворушилин

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования  
Курганинский район

от 01.04.2018 № 344

### ПОРЯДОК

#### работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Курганинский район

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Курганинский район (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Курганинский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Курганинский район обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

#### 2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Общие требования к оформлению обращений.

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;  
почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;  
суть предложения, заявления, жалобы;  
личную подпись заявителя;  
дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующих форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://www.krasnodar.ru>) и на официальном сайте администрации муниципального образования Курганинский район (<http://www.admkurganinsk.ru>) в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, а также в электронном виде с использованием системы электронного документооборота.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.2.1. Обращения на имя главы муниципального образования Курганинский район и заместителей главы муниципального образования Курганинский район (далее - его заместителей), поступающие в общий отдел администрации муниципального образования Курганинский район по почте, передаются под роспись специалисту сектора по работе с обращениями граждан в день поступления.

2.2.2. В секторе корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Работник, 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, руководитель — дежурному. Сотрудники единой диспетчерской службы (ЕДДС) принимают необходимые меры, оповещают подразделения Министерства внутренних дел России по Курганинскому району. Проверенная

сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в сектор.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. 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 установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в общий отдел администрации муниципального образования Курганинский район.

2.2.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются заведующим сектора либо специалистом сектора.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Курганинский район и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Курганинский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются работником сектора. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Курганинский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации муниципального образования Курганинский район и портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения автоматически экспортируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее - СЭД «Обращения граждан»). В случае направления обращения в адрес главы муниципального образования Курганинский район и его заместителей на официальный электронный адрес администрации муниципального образования Курганинский район в день

обработки входящей корреспонденции заявитель информируется о необходимости обращения через специальные формы, размещенные на официальном сайте администрации муниципального образования Курганинский район и портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края с указанием ссылок на эти ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.

2.2.9. Обращения граждан, поступившие из федеральных органов власти автоматически экспортируются в СЭД «Обращения граждан».

2.3. Регистрация обращений.

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы муниципального образования Курганинский район и его заместителей, регистрируются в секторе.

2.3.2. Все, поступающие в администрацию муниципального образования Курганинский район, письменные обращения граждан регистрируются в СЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации муниципального образования Курганинский район не позднее следующего дня со дня их поступления.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице письма, (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносится номер (штрих-код), содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.3.5. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

дата регистрации;  
 регистрационный номер;  
 фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже);  
 почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штампа).

Если в электронном обращении 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»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);  
 пол, возрастная категория;  
 форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);  
 вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);

- указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное);
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- шифр тематики обращения, согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;
- количество листов с приложениями (если имеются);
- фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- наименование соответствующих органов или соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- в соответствующем поле проставляется пометка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям;
- скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «коллектив СОШ №1»).

2.3.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

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

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом сектора заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

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

в администрации муниципального образования Курганинский район до даты направления ответа заявителю.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

2.4.3. 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 его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченному на то лицу, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. По направленному, в установленном порядке, запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному, главе муниципального образования Курганинский район и его заместителям обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.8. Сектор, в пределах своей компетенции, осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. При этом структурные подразделения администрации муниципального образования Курганинский район 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.

2.5. Направление обращений на рассмотрение.

2.5.1. Специалисты сектора, рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения:



о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Курганинский район или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Курганинский район и его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации муниципального образования Курганинский район.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Курганинский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение, поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы муниципального образования Курганинский район, управляющим делами.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Курганинский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в отдел по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел России по Курганинскому району и, в копии, высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы муниципального образования Курганинский район.

2.5.5. 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.

2.5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам, 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.

2.5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого 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 обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений администрации муниципального образования Курганинский район обращение направляется заместителю главы, курирующего сферу, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для необходимых разъяснений о порядке обжалования.

2.5.8. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Курганинский район и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в юридический отдел администрации муниципального образования Курганинский район.

2.5.9. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Курганинский район и его заместителям, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности муниципального образования Курганинский район, назначенные на которые осуществляет глава муниципального образования Курганинский район; государственными гражданскими служащими Краснодарского края; замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами исполнительной власти Краснодарского края; а также организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед администрацией муниципального образования Курганинский район направляются в отдел кадров администрации муниципального образования Курганинский район.

2.5.10. Обращения с поручениями по их рассмотрению передаются в СЭД «Обращения граждан» исполнителям.

2.5.11. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в сектор с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя сектор.

2.5.12. Письменное обращение, возвращенное в сектор, как направленное не по компетенции, передается специалистам сектора для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения работниками сектора.

2.5.13. Уведомления авторам обращений передаются для отправки в общий отдел администрации муниципального образования Курганинский район. Копии реестров хранятся в общем отделе.

2.5.14. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками сектора автоматически с использованием технических возможностей СЭД «Обращения граждан». Реестры отправленных уведомлений хранятся в секторе.

#### 2.6. Рассмотрение обращений.

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Курганинский район непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, при необходимости - и информация о результатах рассмотрения обращения главе муниципального образования Курганинский район или его заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем(-ями) для уточнения сути обращения; создается комиссия для

проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеofиксации).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Курганский район либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Курганский район и его заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Курганский район и его заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.6.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.7. Письма 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 Порядком.

2.6.8. 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 муниципального органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение № 4) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному

и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью заместителя главы муниципального образования Курганский район.

2.6.9. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.7.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.8. Ответы на обращения.

2.8.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

2.8.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.8.4. При коллективном обращении ответ дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу заявителя, который указан первым. При наличии

в коллективном обращении только одного адреса ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.8.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

2.8.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Курганинский район в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.8.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.8.8. Должностное лицо, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.8.9. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения,

правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

2.8.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю, как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.8.11. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Курганинский район или его заместителями при рассмотрении обращения по его поручению.

2.8.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается главой муниципального образования Курганинский район, либо его заместителями.

2.8.13. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции сектора, подписываются заместителем главы муниципального образования Курганинский район, управляющим делами.

2.8.14. По поручению главы муниципального образования Курганинский район материалы итогов рассмотрения обращений граждан представляются заместителю главы муниципального образования Курганинский район, управляющему делами.

2.8.15. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения, материалы по обращению «списываются «в дело», заместителем главы муниципального образования Курганинский район, управляющим делами, в противном случае — должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

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

2.8.16. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.8.17. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка 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;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.8.18. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.8.19. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой муниципального образования Курганинский район, его заместителями, по предложениям работников сектора.

### 3. Порядок работы с устными обращениями

3.1 Организация личного приема в администрации муниципального образования Курганинский район.

3.1.2. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации муниципального образования Курганинский район осуществляется с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут работники сектора.

3.1.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой бланками заявлений.

3.1.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной



системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.1.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.1.8. Организацию личного приема граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Курганинский район осуществляет сектор по работе с обращениями граждан.

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

3.1.10. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в автоматизированной системе «СЭД — обращения граждан».

3.1.12. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Курганинский район, решить вопрос о приеме заявителя в исполнительном органе местного самоуправления муниципального образования Курганинский район (по месту жительства).

При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, в общественную приемную приглашается специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Курганинский район либо органа исполнительной власти Краснодарского края.

Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации муниципального образования Курганинский район или органов исполнительной власти, работник сектора, в день обращения, организует прием заявителя в секторе работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Курганинский район или органа исполнительной власти Краснодарского края лично либо по телефону.

3.1.13. Если гражданин обратился в приемную администрации муниципального образования Курганинский район с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории муниципального образования Курганинский район, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.14. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 2.1 - 2.5 Порядка.

3.1.15. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой либо заместителем главы и направляется исполнителю.

3.1.16. Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Курганинский район осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Курганинский район.

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

3.2.1. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Курганинский район, его заместителями с приглашением руководителей структурных подразделений администрации по вопросам, отнесенным к их ведению. Работники сектора организуют прием для главы муниципального образования Курганинский район и его заместителей (в том числе выездные).

3.2.2. Список граждан на прием к главе муниципального образования Курганинский район и его заместителям передается на согласование заместителю главы, управляющему делами. Специалисты сектора, с учетом поднимаемых вопросов, определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, и приглашают их на прием.

3.2.3. Работниками сектора, на личный прием к главе муниципального образования Курганинский район и его заместителям, оформляются карточки личного приема на каждого заявителя.

3.2.4. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.7. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) работниками сектора, на следующий день после приема, направляется

на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной и электронной связи.

3.2.8. Должностные лица администрации муниципального образования Курганинский район проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Краснодарского края. Организация приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагаются на ответственных работников соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Курганинский район.

#### **4. Порядок работы с обращениями, поступившими на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Курганинский район.**

4.1. Работа с обращениями, поступающими на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Курганинский район, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Обращения, поступающие на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Курганинский район, фиксируются специалистом сектора, обрабатываются в СЭД «Обращения граждан».

4.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации муниципального образования Курганинский район, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Курганинский район заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.5. Работники сектора, осуществляющие прием звонков: уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса структурных подразделений администрации муниципального образования Курганинский район и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа по вопросу личного приема граждан главой администрации муниципального образования Курганинский район, его заместителями.

4.6. Работниками сектора в СЭД «Обращения граждан» оформляется регистрационная карточка обращения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание обращения.

4.7. Работники сектора, принимающие обращения, готовят проекты поручений о направлении обращений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации муниципального образования Курганинский район.

4.8. В случае, если решение вопросов, поставленных в обращении, поступившем на телефон «горячей линии», относится к компетенции структурных подразделений администрации муниципального образования Курганинский район или должностных лиц, обращения направляются в соответствующие структурные подразделения соответствующим должностным лицам в СЭД «Обращения граждан».

4.9. Срок рассмотрения обращений, поступивших на телефон «горячей линии», не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на не рабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

4.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Курганинский район, осуществляется сектором по работе с обращениями граждан.

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

5.1. В администрации муниципального образования Курганинский район контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Курганинский район и его заместителей, осуществляется сектором по работе с обращениями граждан.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Курганинский район принимается главой муниципального образования Курганинский район, его заместителями.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью «СЭД «Обращения граждан»,

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД «Обращения граждан»;

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

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.5. 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 органов местного самоуправления муниципальных образований Курганинского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

5.6. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Курганинский район из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.7. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации муниципального образования Курганинский район номер и дата регистрации

направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью должностного лица, давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в сектор с оригиналами обращений и приложениями к ним.

5.9. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью главы муниципального образования Курганинский район и его заместителями, и передаются в сектор для их направления в адрес государственных органов. Информации по запросам органов государственной

власти о рассмотрении предыдущих обращений направляются за подписью главы муниципального образования Курганский либо его заместителей.

5.10. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

5.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Курганский район, осуществляется сектором по работе обращениями граждан.

5.12. Ответственность должностных лиц сектора закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут, установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.13. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все, числящиеся за ним обращения, по акту работнику, ответственному за работу с обращениями граждан.

5.14. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Курганский район, которому поручено рассмотрение обращения.

5.15. 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 настоящего Порядка.

5.16. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

5.17. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.18. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Курганский район либо его заместителей. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссия (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.19. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам

администрации муниципального образования Курганинский район, рассматривавшим обращения.

5.20. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования Курганинский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

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

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица сектора осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Курганинский район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации муниципального образования Курганинский район; 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 электронных средствах массовой информации.

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

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Курганинский район:

почтовый адрес: 352430, г. Курганинск, ул. Ленина, 27.

Режим работы: с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 17.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной администрации муниципального образования Курганинский район (ул. Ленина, 27, г. Курганинск) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 17.00.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Курганинский район для приема устных обращений:

8(861)-47-2-41-71.

Телефон (факс) для приема письменных обращений граждан:

8(861)-47-2-46-11.

Справочный телефон сектора по работе с обращениями граждан:

8(861)-47-2-41-71.

Телефон начальника отдела: 8(861)-47-2-11-65.

Официальный сайт администрации муниципального образования Курганинский район: [www.admkurganinsk.ru](http://www.admkurganinsk.ru), официальная электронная почта: [kurganinsk@mo.krasnodar.ru](mailto:kurganinsk@mo.krasnodar.ru).

6.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Курганинский район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в сектор или приемную главы муниципального образования Курганинский район;

размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте администрации муниципального образования Курганинский район;

в фойе администрации муниципального образования Курганинский район, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы сектора по работе с гражданами.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо 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 должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Курганинский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в фойе муниципального образования Курганинский район размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края и органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Краснодарского края, а также должностных лиц, государственных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Курганинский район.

Заместитель главы муниципального образования Курганинский район,  
управляющий делами



Д.В. Шунин