



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕВЕРСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.04.2025

станция Северская

№ 634

О внесении изменений в постановление администрации
муниципального образования Северский район
от 20 апреля 2018 года №705 «О Порядке работы с обращениями
граждан в администрации муниципального образования
Северский район»

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, руководствуясь статьей 66 Устава муниципального образования Северский район, постановляю:

1. Утвердить изменения в постановление администрации муниципального образования Северский район от 20 апреля 2018 года №705 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район» (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2

2. Управлению делопроизводства (Завадская Е.Н.) представить настоящее постановление в правовое управление в пятидневный срок со дня его принятия для размещения на официальном Интернет-сайте администрации муниципального образования Северский район в разделе «Антикоррупционная экспертиза».

3. Управлению по связям с общественностью (Поляпенко Е.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования Северский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Муниципальные правовые акты» и обеспечить его опубликование в средствах массовой информации.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Разумца В.М.

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

Исполняющий обязанности
главы муниципального образования
Северский район



Д.А. Малов

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением администрации
муниципального образования

Северский район

от 15.04.2025 № 634

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в приложение к постановлению администрации
муниципального образования Северский район от 20 апреля 2018 года
№705 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Северский район»

1. В приложении:

1) раздел 1 «Общие положения» изложить в следующей редакции:

«1. Общие положения

«1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район» (далее – Порядок) 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, с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), иной информационной системы администрации муниципального образования Северский район либо официального сайта администрации муниципального образования Северский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Северский район (далее – администрация района), главы администрации района и заместителей главы администрации района (далее соответственно – обращения граждан, заместители).

1.2. Понятия и термины, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее –

Федеральный закон №59-ФЗ), в Постановлении Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения" (далее – Правила № 2334).";

2) в разделе 2 «Порядок работы с письменными обращениями»:

в пункте 2.1.2. подраздела 2.1

абзац четвертый «опущено в ящик для корреспонденции, расположенный на административном здании администрации района по адресу: 353240, Краснодарский край, Северский район, ст-ца Северская, ул.Ленина, 69;» исключить;

абзац 7 после слов «размещенных на сайте администрации муниципального образования Северский район «дополнить словами «обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.»;

дополнить абзацем следующего содержания: "При направлении гражданами на электронную почту администрации района и структурных подразделений администрации района обращения в форме электронного документа, в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.";

пункт 2.2.8. подраздела 2.2. исключить;

пункт 2.2.9 считать соответственно пунктом 2.2.8;

в подразделе 2.3. «Регистрация обращений»:

пункт 2.3.6 дополнить текстом следующего содержания:

«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.

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.»;

пункт 2.3.7 изложить в новой редакции:

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

Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В.)). 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.";

в пункте 2.3.8 слова «без подписи» заменить словами «без фамилии».

в пункте 2.5.17 подраздела 2.5 слова «на адрес электронной почты, указанный в обращении, работниками управления» заменить словами: «на адрес, указанный в обращении»;

в подразделе 2.7

в пункте 2.7.3 слова «к виновным должностным лицам» заменить словами «к лицам, допустившим нарушения»;

пункт 2.7.6 изложить в новой редакции:

«2.7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в письменной форме.";

3) в разделе 3 «Порядок работы с устными обращениями»:

в пункте 3.2.8 подраздела 3.2. слова «по факсимильной связи» заменить словами «по электронной почте»;

4) в разделе 4 «Организация рассмотрения устных сообщений, поступивших по телефону «горячей линии» общественной приемной»:

пункт 4.8 изложить в следующей редакции:

«4.8. Проект поручения незамедлительно передается на согласование заместителю главы администрации, курирующему вопрос, указанный в устном сообщении, после чего в соответствии с полученной резолюцией устное обращение для оперативного разрешения вопросов заявителя направляется на исполнение по электронной почте.»;

в пункте 4.9. слова « факсимильной связью» исключить.

5) в разделе 5 «Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан»:

пункты 5.6, 5.8, 5.10 изложить в новой редакции:

«5.6. Обращения, поступившие в администрацию из Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой представления им результатов рассмотрения, ставятся на особый контроль.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в администрации Краснодарского края, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в

Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Северский район или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в управление делопроизводства.

5.10. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется руководителями структурных подразделений администрации. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль в администрации – осуществляется специалистами управления делопроизводства, ответственными за организацию работы с обращениями граждан».

6) в разделе 6 «Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан»:

в абзаце 7 пункта 6.2

слова «и телефон/факс для приема письменных обращений граждан» исключить;

абзац 14 изложить в новой редакции:

«Адрес виртуальной приемной: https://sevadn.ru/contacts/virtual_reception»

в пункте 6.3 слова «факсимильной связью» исключить;

7) раздел 7 изложить в новой редакции:

«7. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений

7.1. Аналитическая работа по обращениям в администрации района ведется управлением делопроизводства.

7.2. Специалисты управления делопроизводства ежеквартально, по итогам полугодия, года и по мере необходимости для доклада руководству:

готовят информационно-аналитические материалы на основе систематического анализа и обобщения обращений граждан;

накапливают, формируют и систематизируют статистические материалы по обращениям граждан;

изучают необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

готовят материалы для размещения на официальном сайте администрации.

7.3. Специалисты управления делопроизводства ежеквартально:

до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовят статистические данные о работе с обращениями граждан в администрации района по установленной форме, один раз в полугодие с пояснительными записками для направления в управление по работе с обращениями граждан и организаций администрации Краснодарского края;

до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в АИС «Регион», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан:

ежемесячно до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, заполняют на портале ССТУ (сетевой справочный телефонный узел) данные по обращениям, поступившим непосредственно в орган.».

8) дополнить Порядок разделом 8:

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

8.1. 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».

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

- а) электронных форм Единого портала, размещенных на официальном сайте администрации района.;
- б) личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;
- в) мобильного приложения Единого портала.

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

8.4. Управление информатизации и информационной безопасности на платформе Единого портала:

8.4.1. Регистрирует и обновляет данные пользователей, обеспечивая их актуальность в личном кабинете органа подсистемы обратной связи (ПОС) администрации района с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

8.4.2. Обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей, в том числе по вопросам функционала личных кабинетов организаций на платформе Единого портала.

8.5. Управление делопроизводства на платформе Единого портала:

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

8.5.2. Проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации района.

8.5.3. Осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах структурных подразделений администраций.

8.5.4. Обеспечивает координацию обращений и сообщений на платформе Единого портала.

8.5.5. Организует распределение обращений и сообщений компетенции администрации района между исполнителями (структурными подразделениями) администрации.

8.6. Руководители структурных подразделений администрации несут ответственность за соблюдение сроков и качество рассмотрения поступающих сообщений и обращений.

8.7. Получение и обработка обращений, поступивших в личный кабинет органа Единого портала администрации района, осуществляется управлением делопроизводства.

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

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

8.9. 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.

8.11. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с Регламентом работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги.Решаем вместе» в муниципальном образовании Северский район, утвержденным постановлением администрации МО Северский район от 12 февраля 2024 г. №180 «Об организации работы муниципального центра управления в муниципальном образовании Северский район. составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения.

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

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество при наличии;

адрес заявителя при наличии;
источник поступления;
телефон при наличии;
e-mail при наличии;
признак сообщения;
код тематики;

количество листов с приложениями (при наличии);

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

8.13. Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации."

Заместитель главы администрации



В.М. Разумец