



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЛАБИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.05.2025

№ 45

ст-ца Владимирская

О внесении изменений в постановление администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района от 2 августа 2024 года № 100 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации 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 должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить изменения в постановление администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района от 2 августа 2024 года № 100 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района» согласно приложению.

2. Общему отделу администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района (Зенина О.С.) обеспечить официальное обнародование (опубликование) настоящего постановления на Информационном портале «Лаб-Медиа» и размещение на официальном сайте администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

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

Глава администрации

Владимирского сельского поселения

Лабинского района



И.В. Тараськова

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением администрации

Владимирского сельского поселения

Лабинского района

от 23.05.2025 № 45

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в постановление администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района от 2 августа 2024 года № 100 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района»

1. В разделе 1 «Общие положения»:

1) пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

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

2) пункт 1.2 изложить в следующей редакции:

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

1) пункт 2.1.1 подраздела 2.1 «Прием и первичная обработка письменных обращений граждан» изложить в следующей редакции:

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352540, Россия, Краснодарский край, Лабинский район, ст-ца Владимирская, ул. 30 лет Победы, д. 44;

передано лично специалисту по работе с обращениями граждан администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района (далее - специалист) (352540, Россия, Краснодарский край, Лабинский район, ст-ца Владимирская, ул. 30 лет Победы, д. 44, кабинет номер 2 непосредственно гражданином или его представителем;

принято в ходе личных приемов главы администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района;

принято в ходе выездных приемов главы администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный на входе здания администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района, по адресу: 352540, Краснодарский край, Лабинский район, ст-ца Владимирская, ул. 30 лет Победы, д. 44;

в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://vladimadmindsp.ru>), обеспечивающем идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту администрации Владимирского сельского поселения Лабинского 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.»;

2) пункт 2.2.7 подраздела 2.2 «Регистрация письменных обращений» дополнить абзацем 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.»;

4) пункт 2.2.8 подраздела 2.2 «Регистрация письменных обращений» дополнить абзацем следующего содержания:

«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.»;

5) пункт 2.4.15 подраздела 2.4 «Направление письменных обращений граждан на рассмотрение» исключить.

4) пункт 2.4.20 подраздела 2.4 «Направление письменных обращений граждан на рассмотрение» изложить в новой редакции:

«2.4.20. Уведомление авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района (<https://vladimadminsp.ru>) направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес, указанный в обращении.»;

5) пункт 2.6.6 подраздела 2.6 «Ответы на письменные обращения граждан» изложить в следующей редакции:

«2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Владимирского сельского поселения Лабинского 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 Владимирского сельского поселения Лабинского района в письменной форме.»;

3. В пункте 3.2.15 подраздела 3.2 «Организация личных приемов главой администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района» раздела 3 «Порядок работы с устными обращениями граждан» слова «Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема» исключить.

4. Дополнить Инструкцию разделом 8 «Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала»:

«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 осуществляется посредством:

а) электронных форм Единого портала, размещенных на официальных сайтах и официальных страницах органов и организаций;

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

в) мобильного приложения Единого портала;

г) виртуальной приемной, расположенной на главной странице официального сайта администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района;

д) в разделе «обращения граждан» - «Написать обращение».

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. Специалист на платформе Единого портала:

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

8.4.2. Проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района.

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

8.4.4. Обеспечивает верхнеуровневую координацию обращений и сообщений на платформе Единого портала.

8.4.5. Организует распределение обращений и сообщений компетенции администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района между исполнителями.

8.5. Работа с обращениями в Виртуальной приемной официального сайта администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района

осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и разделом 2 настоящей Инструкции.

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

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

8.7. Получение и обработку сообщений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района, осуществляет специалист с обязательным оформлением обращений в СЭД, и направлением к рассмотрению в порядке, установленном разделом 2 настоящей Инструкции.

8.8. 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.

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

8.10. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому portalу, специалистом 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.

8.11. 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.

8.12. Специалист на платформе Единого портала:

8.12.1. Регистрирует и обновляет данные пользователей администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района, обеспечивая их актуальность в верхнеуровневом кабинете администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

8.12.2. Обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей администрации Владимирского сельского поселения Лабинского района, в том числе по вопросам функционала личных кабинетов организаций на платформе Единого портала.».

Начальник общего отдела
администрации

О.С. Зенина