



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТИМАШЕВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 30.09.2025

№ 1355

город Тимашевск

**О внесении изменений в постановление администрации
муниципального образования Тимашевский район
от 31 января 2019 г. № 73 «О Порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального образования Тимашевский район»**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, статьей 67 Устава муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края п о с т а н о в л я ю:

1. Внести изменения в постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 31 января 2019 г. № 73 «О Порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Тимашевский район» (в редакции постановлений от 22 июня 2021 г.

№ 797, от 25 апреля 2019 г. № 427, от 15 января 2021 г. № 17, от 11 августа 2023 г. № 1234, от 26 сентября 2023 г. № 1486, от 12 февраля 2025 г. № 187) согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

1) пункт 1 и подпункт 1 пункта 2 приложения к постановлению администрации муниципального образования Тимашевский район от 11 августа 2023 г. № 1234 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 31 января 2019 г. № 73 «О Порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Тимашевский район»;

2) пункты 2, 4 приложения к постановлению администрации муниципального образования Тимашевский район от 26 сентября 2023 г. № 1486 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 31 января 2019 г. № 73 «О Порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Тимашевский район».

3. Отделу информационных технологий администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края (Мирончук А.В.) обнародовать настоящего постановление путем официального опубликования на сайте муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» тимрегион.рф.

4. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава муниципального образования
Тимашевский муниципальный район
Краснодарского края



А.В. Палий

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
Тимашевский муниципальный район
Краснодарского края
от 30.09.2025 № 1355

**ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в постановление администрации
муниципального образования Тимашевский район
от 31 января 2019 г. № 73 «О Порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального образования Тимашевский район»**

1. Преамбулу изложить в новой редакции:

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

2. Раздел 1 приложения к постановлению изложить в новой редакции:

«1. Общие положения

«1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края (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), поступившими в адрес администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, главы муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края и заместителей главы муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края (далее – заместители), а также обращениями, поступившими 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 Тимашевский муниципальный район Краснодарского края либо официального сайта администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), в постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений 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 направления ответов на такие обращения (далее – Правила № 2334).».

3. В разделе 2 приложения к постановлению:

1) наименование раздела 2 изложить в новой редакции:

«2. Порядок работы с письменными обращениями граждан, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

2) наименование подраздела 2.1 изложить в новой редакции:

«2.1. Общие требования к оформлению письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на

официальном сайте администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

3) наименование подраздела 2.2 изложить в новой редакции:

«2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования

Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

4) пункт 2.1.2 подраздела 2.1 изложить в новой редакции:

«2.1.2. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352700, Краснодарский край, Тимашевский район, г. Тимашевск, ул. Красная, д. 103;

передано лично в администрацию муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личного приема главы муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края и заместителей;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://тимрегион.рф>, который является официальным сайтом администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, структурных подразделений администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края и должностных лиц администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края 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.»;

6) наименование подраздела 2.3 изложить в новой редакции:

«2.3. Регистрация письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

7) пункты 2.3.1, 2.3.2 изложить в следующей редакции:

«2.3.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в СЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную или переданную государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления;

2.3.2. Муниципальный служащий, в должностные обязанности которого входит прием обращений, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, фиксируется в СЭД автоматически.»;

8) пункт 2.3.7 дополнить абзацем следующего содержания:

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

9) пункт 2.3.8 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.»;

10) наименование подраздела 2.4 изложить в новой редакции:

«2.4. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

11) наименование подраздела 2.5 изложить в новой редакции:

«2.5. Направление письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение»;

12) пункт 2.5.14 изложить в новой редакции:

«2.5.14. Уведомления авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, направляются на адрес, указанный в обращении.»;

13) наименование подраздела 2.6 изложить в новой редакции:

«2.6. Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования

Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

14) наименование подраздела 2.7 изложить в новой редакции:

«2.7. Ответы на письменные обращения граждан, а также на обращения в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования

Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

15) пункт 2.7.6 изложить в следующей редакции:

«2.7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края в письменной форме.»;

4. В пункте 6.1 раздела 6 приложения слова «, адресе электронной почты администрации» исключить;

5. Дополнить приложение к постановлению разделом 7 следующего содержания:

«7. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на платформу обратной связи Единого портала

7.1. Работа с обращениями на Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 на платформе обратной связи Единого портала (далее – ПОС).

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

7.2. Получение обращений и обработка, поступивших в личный кабинет администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, осуществляется общим отделом.

7.3. При работе с обращениями граждан, поступающими через ПОС, применяются следующие термины:

координатор – специалист общего отдела, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

исполнитель – специалист общего отдела, уполномоченный осуществлять контроль за рассмотрением обращений и полноту ответов на них;

руководитель – заместители главы муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, уполномоченные осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения, а также перенаправление обращений по компетенции.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

7.4. Специалист общего отдела организует распределение обращений в ПОС по компетенции между администрациями городского и сельских поселений муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края.

7.5. Процесс обработки обращений в ПОС состоит из последовательных этапов: координация, исполнение, согласование, утверждение.

Реализацию каждого этапа выполняет пользователь ПОС, имеющий соответствующую роль: координатор (для этапа координации), исполнитель (для этапа исполнения), руководитель (для этапа согласования и утверждения).

7.6. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения проходят предварительную проверку и автоматически маршрутизируются.

Этапы координации, исполнения и утверждения являются обязательными для всех обращений.

7.7. Определение того, что заявителем подано обращение, которое должно обрабатываться в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (не сообщение), производится в ПОС автоматически.

Обработка обращений, подаваемых в ПОС, обладает следующими основными особенностями:

- 1) в карточке обращения отображается признак «59-ФЗ»;
- 2) возможность указания «специальных» сроков обработки для обращений, подаваемых в сфере миграции или по обжалованию судебных решений. Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии с

Федеральным законом № 59-ФЗ;

3) ограничения на перенос срока подготовки ответа на обращение. Подготовка ответа с использованием типа решения «Отложено» возможна не более 1 раза;

4) обязательность подписания ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

7.8. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. В личном кабинете администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края имеется возможность сократить сроки обработки обращений по некоторым тематикам в соответствии со статьей 3 Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».

7.9. Процесс обработки обращений в ПОС:

7.9.1. Обращения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет администрации муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края.

Координатор для каждого поступившего обращения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- 1) назначить исполнителя;
- 2) взять обращение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному обращению;
- 3) передать обращение в администрации городского и сельских поселений муниципального образования Тимашевский муниципальный район Краснодарского края, к компетенции которых относится рассмотрение обращения.

Координатор должен повторно назначать исполнителя для отложенных обращений, которые находятся в отдельном разделе автоматизированного рабочего места координатора.

7.9.2. Все обращения, которым на этапе координации назначен исполнитель, поступают на автоматизированное рабочее место соответствующего исполнителя.

Исполнитель для каждого поступившего обращения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- 1) взять в работу;
- 2) вернуть на координацию;
- 3) переназначить исполнителя.

Для обращений, которые исполнитель взял в работу, он должен:

- 1) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, в том числе в случае необходимости запросить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в других органах и организациях, за исключением тех, которым в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации такой запрос направить не представляется возможным (например, суды, органы дознания, органы предварительного следствия и т. д.);

2) подготовить ответ на обращение;

При подготовке ответа на обращение в ПОС исполнитель должен выбрать один из типов ответа («Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»).

При выборе типа ответа «Отложено» исполнитель должен указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Максимальный срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, – 30 дней (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения, включая утверждение ответа на обращение).

Тип ответа «Отложено» так же, как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения. После утверждения ответ направляется заявителю. Дата, до которой отложено рассмотрение обращения, становится новым сроком обработки обращения.

При выборе типа ответа «Отклонено» исполнитель должен указать причину из исчерпывающего списка причин отклонения обращений в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в случае, когда ответ не дается);

3) сформировать текст ответа заявителю;

4) прикрепить файлы, прилагаемые к ответу (в случае необходимости);

5) добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);

6) прикрепить (в случае необходимости) к комментарию подтверждающие файлы, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю;

7) указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения.

Для отдельных категорий, подкатегорий и фактов обращений в ПОС подготовлены типовые шаблоны ответов. Для таких обращений исполнитель может выбрать один из вариантов при подготовке ответа.

Исполнитель имеет возможность возврата обращения на этап координации. В этом случае исполнитель должен указать мотивированную причину возврата обращения координатору.

Возврат обращения на этап координации осуществляется в срок, не превышающий трех календарных дней (72 часа) со дня поступления обращения исполнителю;

7.9.3. На этап согласования поступают обращения, по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица).

Все обращения, попадающие на этап согласования, поступают на автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений определен согласующим лицом.

В случае если ответ на обращение согласуют несколько лиц, согласование производится ими последовательно.

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

согласовать подготовленный ответ на обращение либо решение о перенаправлении обращения;

отклонить подготовленный ответ на обращение либо решение о перенаправлении с указанием причины отклонения.

7.9.4. На этап утверждения попадают следующие обращения:

- 1) успешно прошедшие этап согласования;
- 2) для которых исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;
- 3) которые необходимо перенаправить в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, и для которых не был предусмотрен этап согласования.

Все обращения, попадающие на этап утверждения, поступают на автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений определен утверждающим лицом.

Утверждающее лицо по каждому из обращений может принять одно из следующих решений:

7.9.4.1. Утвердить подготовленный ответ на обращение либо решение о перенаправлении обращения.

После утверждения подготовленный ответ автоматически направляется заявителю в его личный кабинет в ПОС и на электронную почту, указанную в личном кабинете заявителя в ПОС.

После утверждения решения о перенаправлении обращения в органы или организации, к компетенции которых относится их рассмотрение, обращение автоматически перенаправляется в личные кабинеты соответствующих органов или организаций с уведомлением заявителя в его личном кабинете в ПОС и на электронную почту, указанную в личном кабинете в ПОС.

7.9.4.2. Отклонить подготовленный ответ на обращение либо решение о перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, с обязательным указанием причины отклонения.».

Заместитель главы
муниципального образования
Тимашевский муниципальный район
Краснодарского края



А.В. Даньяров