



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД АРМАВИР
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 11.04.2025

№ 620

г. Армавир

О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Армавир от 7 ноября 2022 года № 2153 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан»

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 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», 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 п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить изменения в постановление администрации муниципального образования город Армавир от 7 ноября 2022 года № 2153 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» (далее – Инструкция) согласно приложению, к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

3. Отделу по связям со средствами массовой информации и общественностью администрации муниципального образования город Армавир (Емельянчиков В.А.) обеспечить официальное опубликование настоящего

постановления в сетевом издании «Муниципальный вестник Армавира» www.armvest.ru, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Сектору информационных технологий администрации муниципального образования город Армавир (Степовой К.А.) обеспечить размещение настоящего постановления в сети «Интернет» на официальном сайте муниципального образования город Армавир (www.armawir.ru).

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования город Армавир Фролова С.В.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяет свое действие на правоотношения возникшие с 30 марта 2025 года.

Глава муниципального образования
городской округ город Армавир
Краснодарского края

А.Ю. Харченко

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением администрации
муниципального образования
город Армавир

от 11.04.2025 № 620

**ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в приложение к постановлению администрации
муниципального образования город Армавир от 7 ноября 2022 года № 2153
"Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан"**

1. Пункт 1.1 раздела 1 изложить в следующей редакции:

1.1 Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (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 Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования город Армавир Краснодарского края, главы муниципального образования городской округ город Армавир, первого заместителя главы муниципального образования город Армавир и заместителей главы муниципального образования город Армавир (далее соответственно – обращения граждан, первый заместитель и заместители).

2. Пункт 1.2. раздела 1 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 РФ от 27 декабря 2023 года № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного

самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их 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)."

3. В пункте 2.1.1 раздела 2:

1) абзац четвертый исключить;

2) абзац пятый дополнить абзацем следующего содержания:

«При направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования городской округ город Армавир Краснодарского края и органов администрации муниципального образования городской округ город Армавир 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».

4. Пункт 2.2.7 раздела 2.2. 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.».

5. Пункт 2.2.8 раздела 2.2. дополнить абзацем следующего содержания:

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

6. Пункт 2.6.6 раздела 2.6 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 муниципального образования городской округ город Армавир Краснодарского края в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании Платформы обратной связи, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования город Армавир в письменной форме.»

7. Дополнить инструкцию разделом 6 следующего содержания:

«6. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на Платформе обратной связи Единого портала.

6.1. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Платформы обратной связи 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».

6.2. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Платформы обратной связи Единого портала 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.

6.3 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.

6.4. Отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир на Платформе обратной связи Единого портала:

6.4.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через Платформу обратной связи Единого портала и консультирование по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан.

6.4.2. Проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации муниципального образования город Армавир.

6.4.3. Осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан.

6.4.5. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции в органах администрации муниципального образования городской округ город Армавир Краснодарского края между исполнителями.

6.5. Начальники органов администрации муниципального образования городской округ город Армавир Краснодарского края несут ответственность за определение перечня лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений на Платформе обратной связи 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 уведомляется заявитель.

6.6. 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.

6.7. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом

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

6.8. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому portalу, работниками отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования городской округ город Армавир Краснодарского края 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.

6.9. 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.».

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан администрации
муниципального образования
город Армавир

Е.С.Слепченко