



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МОСТОВСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10.04.2025

№ 389

пгт Мостовской

**О внесении изменений в постановление администрации  
муниципального образования Мостовский район  
от 22 декабря 2022 г. №1705 «Об утверждении  
Инструкции о порядке рассмотрения обращений  
граждан в администрации муниципального  
образования Мостовский 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», от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить изменения в постановление администрации муниципального образования Мостовский район от 22 декабря 2022 г. №1705 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Мостовский район» (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Мостовский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район обеспечить соблюдение настоящей Инструкции.

3. Признать утратившими силу пункт 1, подпункт 3 пункта 2 приложения к постановлению администрации муниципального образования Мостовский район от 9 февраля 2024 г. №138 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Мостовский район от 22 декабря 2022 г. №1705 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Мостовский район».

4. Отделу информатизации и связи управления делами администрации муниципального образования Мостовский район (Сафаров Р.А.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего постановления на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Глава муниципального образования  
Мостовский район



С.В. Ласунов

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением администрации  
муниципального образования

Мостовский район

от 10.04.2025 № 389

## **ИЗМЕНЕНИЯ,**

**вносимые в приложение к постановлению администрации  
муниципального образования Мостовский район от 22 декабря 2022 г.  
№1705 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений  
граждан в администрации муниципального образования  
Мостовский район»**

1. В разделе 1 «Общие положения»:

1) пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

«1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Мостовский район (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, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации муниципального образования Мостовский район либо официального сайта администрации муниципального образования Мостовский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Мостовский район, главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя главы муниципального образования Мостовский район и заместителей главы муниципального образования Мостовский район (далее соответственно – обращения граждан, первый заместитель и заместители).»;

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 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, обращениями и сообщениями 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) в пункте 2.1.1 подраздела 2.1 «Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме»:

абзац шестой после слов «в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дополнить словами «, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.»;

дополнить абзацем следующего содержания:

«При направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования Мостовский район 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 граждан» 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.»;

3) пункт 2.2.8 подраздела 2.2 «Регистрация письменных обращений граждан» 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.»;

4) в пункте 2.4.22 подраздела 2.4 «Направление письменных обращений граждан на рассмотрение» слова «на адрес электронной почты, указанный в обращении, работниками общественной приемной.» заменить словами «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 муниципального образования Мостовский район в форме электронного документа, по адресу (уникальному

идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Мостовский район в письменной форме.».

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

#### **«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 официальных сайтах и официальных страницах органов и организаций;

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. Общественная приемная 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 муниципального образования Мостовский район.

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 Краснодарского края между исполнителями в структурных подразделениях.

8.5. 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 работниками общественной приемной уведомляется заявитель.

8.6. Получение и обработку сообщений, поступивших в верхнеуровневый кабинет Единого портала администрации муниципального образования Мостовский район, осуществляют работники общественной приемной с обязательным оформлением обращений в СЭД, и направлением к рассмотрению в порядке, установленном разделом 2 настоящей Инструкции.

8.7. 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.

8.8. 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 обрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения. Ответственные исполнители самостоятельно определяют категории сообщений для использования механизмов ускоренного решения, закрепляя их нормативным актом.

8.9. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому portalу, работниками общественной приемной 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.

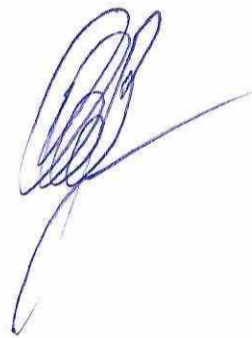
8.10. Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

8.11. Отдел по информатизации и связи управления делами администрации муниципального образования Мостовский район на платформе Единого портала:

8.11.1. Регистрирует и обновляет данные пользователей администрации, обеспечивая их актуальность в верхнеуровневом кабинете администрации с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

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

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Мостовский район



О.В. Свеженец