



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-КУРОРТ ГЕЛЕНДЖИК**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.10.2025

№ 2254

г. Геленджик

**О внесении изменений в Инструкцию
о порядке рассмотрения
обращений граждан и юридических лиц
в администрации муниципального образования
город-курорт Геленджик, утвержденную постановлением
администрации муниципального образования
город-курорт Геленджик от 3 мая 2024 года №831
(в редакции постановления администрации
муниципального образования город-курорт Геленджик
от 2 июня 2025 года №1115)**

В целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28 декабря 2024 года №547-ФЗ), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в редакции Федерального закона от 14 июля 2022 года №270-ФЗ), Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 20 марта 2025 года №33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», 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,

2283 9/14

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 редакции Закона Краснодарского края от 9 июля 2013 года №2740-КЗ), постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 года №39 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» (в редакции постановления Губернатора Краснодарского края от 8 июля 2025 года №404), руководствуясь статьями 8, 33, 72 Устава муниципального образования городской округ город-курорт Геленджик Краснодарского края, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить изменения в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, утвержденную постановлением администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 3 мая 2024 года №831 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 2 июня 2025 года №1115) (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации «Официальный вестник органов местного самоуправления муниципального образования город-курорт Геленджик» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (admgel.ru).

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

Глава муниципального образования
город-курорт Геленджик



А.А. Богодистов

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик
от 23.10.2025 № 2254

ИЗМЕНЕНИЯ,

внесенные в Инструкцию о порядке рассмотрения
обращений граждан и юридических лиц
в администрации муниципального образования
город-курорт Геленджик, утвержденную
постановлением администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик
от 3 мая 2024 года №831
(в редакции постановления администрации
муниципального образования город-курорт Геленджик
от 2 июня 2025 года №1115)

1. Пункт 1.1 после слов «Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан» дополнить словами «и юридических лиц в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик».

2. Пункт 1.2 дополнить словами:

«, 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, 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)».

3. Пункт 2.1.1 дополнить абзацем следующего содержания:

«При направлении гражданами на электронную почту администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик 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 2.2.1 изложить в редакции:

«2.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик на имя главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования и заместителей главы муниципального образования письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также обращения граждан, поступающие из администрации Краснодарского края, органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в Управлении в течение 3 дней с момента поступления.

В случае, если дата регистрации обращения выпадает на нерабочий праздничный или выходной день, то регистрация обращения производится в рабочий день, предшествующий нерабочему праздничному или выходному дням.».

5. Пункт 2.2.3 изложить в редакции:

«2.2.3. Работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, 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.».

6. Пункт 2.2.9 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.».

7. Дополнить разделом 9:

«9. Особенности работы с обращениями или сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи Единого портала

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

Работа с сообщениями в ПОС, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

9.2. Получение и обработку обращений, поступивших в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик с признаком «59-ФЗ», осуществляет работник отдела писем и приема граждан управления делами

администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – отдел писем и приема граждан), в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции.

Получение и обработку сообщений, поступивших в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик без признака «59-ФЗ», осуществляет Муниципальный центр управления города Геленджика (далее - МЦУ).

9.3. При работе с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, применяются следующие термины:

координатор - работники отдела писем и приема граждан и МЦУ, уполномоченные осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющие функции распределения обращений и сообщений между исполнителями;

исполнитель - работник отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

руководитель - работник администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправление обращений и сообщений в личные кабинеты органов или организаций, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

куратор – работники отдела писем и приема граждан и МЦУ, уполномоченные осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

администратор - работник отдела информатизации администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (в том числе данных личного кабинета администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, категорий, подведомственности), добавления новых учетных записей в личном кабинете администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, формирования варианта оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») сообщений.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

9.4. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к ПОС, работником отдела писем и приема граждан в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка обращения, которая содержит:

дату регистрации;
 регистрационный номер;
 фамилия, имя, отчество заявителя при наличии;
 адрес заявителя при наличии;
 источник поступления;
 телефон заявителя при наличии;
 e-mail заявителя при наличии;
 признак обращения;
 код тематики;
 количество листов с приложениями (при наличии);
 наименование органа или организации, или фамилию, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

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

9.5. Процесс обработки обращений и сообщений 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).

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

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

9.7. 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.

9.8. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС.

Обработка сообщений в ускоренном порядке осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

9.9. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

9.9.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

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

- 1) назначить исполнителя;
- 2) взять обращение или сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному обращению или сообщению;
- 3) отправить на согласование (утверждение) решение о перенаправлении поступившего обращения или сообщения для подготовки ответа в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;
- 4) передать обращение или сообщение в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального образования город-курорт Геленджик к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

Координатор имеет возможность разделить поступившее обращение или сообщение на два или более обращения или сообщения, если обращение или сообщение содержит более одной проблемы.

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

При работе с отложенными обращениями или сообщениями координатор может выполнить те же действия, что и с обращениями или сообщениями, поступившими после проверки и автоматической маршрутизации.

9.9.2. Все обращения или сообщения, которым на этапе координации назначен исполнитель, поступают в автоматизированное рабочее место соответствующего исполнителя.

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

- взять в работу;
- вернуть на координацию;
- переназначить исполнителя.

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

- 1) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения или сообщения, в том числе в случае необходимости запросить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения или сообщения, 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 или сообщение.

При подготовке ответа на обращение или сообщение 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 или сообщения. Максимальный срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения или сообщения – 30 дней (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения или сообщения, включая утверждение ответа на обращение).

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

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

3) сформировать текст ответа заявителю;

4) прикрепить файлы, прикладываемые 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 или список лиц, согласующих подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения (в случае необходимости);

8) указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения.

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 или сообщения на этап координации. В этом случае исполнитель должен указать мотивированную причину возврата обращения или сообщения координатору.

Возврат обращения или сообщения на этап координации осуществляется в срок, не превышающий трех календарных дней (72 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю, а сообщений с признаком ускоренной обработки (обращений со специальным сроком обработки) в срок, не

превышающий один календарный день (24 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю.

9.9.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

1) по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);

2) направленные координатором для согласования решения об их перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

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

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

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

1) согласовать подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении обращения или сообщения;

2) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении с указанием причины отклонения;

3) передать право согласования ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории в личном кабинете отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования город-курорт Геленджик. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на согласование руководитель не будет иметь возможности согласовать обращение или сообщение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение и т.д.).

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в соответствующих отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

9.9.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

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 или сообщения, и для которых не был предусмотрен этап согласования.

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

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

- утвердить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или

решение о перенаправлении обращения или сообщения.

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 или сообщения в органы или организации, к компетенции которых относится их рассмотрение, обращение или сообщение 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;

- отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, с обязательным указанием причины отклонения;

- передать право утверждения ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории и подкатегории в личном кабинете отраслевого (функционального) и территориального органа муниципального образования город-курорт Геленджик.

9.9.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, доступны куратору данного личного кабинета для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

- регулярной проверки обращений или сообщений, находящихся на этапах исполнения и согласования, на наличие просрочек для текущего этапа обработки обращения или сообщения;

- регулярной проверки обращений или сообщений на наличие просрочек общего срока обработки обращения или сообщения.

В случае обнаружения просрочки куратор уведомляет о ней пользователя ПОС, назначенного на текущий этап обработки обращения или сообщения. Куратор может направить предупреждение в автоматизированное рабочее место или на электронную почту соответствующего пользователя с помощью функции отправки уведомлений в ПОС, а также с помощью других средств коммуникации вне ПОС.

В процессе контроля сроков обработки обращений или сообщений может также принимать участие пользователь с ролью координатора.

Также куратору могут быть предоставлены в ПОС следующие полномочия по запросу, направленному в адрес оператора ПОС:

- 1) переназначить исполнителя, то есть перенаправить обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, другому пользователю личного кабинета администрации муниципального образования город-курорт

Геленджик с ролью исполнителя для подготовки ответа.

2) вернуть обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, на координацию, с указанием причины возврата;

3) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящийся на этапе согласования, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов;

4) передать право согласования ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе согласования, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории в личном кабинете администрации муниципального образования город-курорт Геленджик;

5) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящийся на этапе утверждения, с указанием причины отклонения и приложением, в случае необходимости, файлов подтверждающих документов;

6) передать право утверждения ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе утверждения, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории в личном кабинете администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

9.10. Руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, и определяют лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.

Информация о назначении лица на роль координатора в течение двух рабочих дней с момента назначения предоставляется в отдел информатизации администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.».

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

А.М. Борисова