



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
УСТЬ-ЛАБИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
УСТЬ-ЛАБИНСКОГО РАЙОНА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20.04.2026

№ 285

г. Усть-Лабинск

**О Порядке работы с обращениями граждан  
в администрации Усть-Лабинского городского поселения  
Усть-Лабинского района**

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 **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (далее – Порядок) (прилагается).

2. Заместителям главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу:

    постановление администрации Усть-лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 18 октября 2021 г. № 904 «О Порядке работы с

обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района»;

постановление администрации Усть-лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 29 марта 2023 г. № 170 «О внесении изменения в постановление администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 18 октября 2021 г. № 904 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района»;

постановление администрации Усть-лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 18 января 2024 г. № 31 «О внесении изменения в постановление администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 18 октября 2021 г. № 904 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района»;

постановление администрации Усть-лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 19 апреля 2024 г. № 239 «О внесении изменения в постановление администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 18 октября 2021 г. № 904 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района»;

постановление администрации Усть-лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 21 апреля 2025 г. № 237 «О внесении изменения в постановление администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 18 октября 2021 г. № 904 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района».

4. Отделу по общим и организационным вопросам администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (Васильева Л.Б.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления путем размещения его на официальном сайте администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.gorod-ust-labinsk.ru](http://www.gorod-ust-labinsk.ru).

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района Яковлева В.А.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Временно исполняющий полномочия главы  
Усть-Лабинского городского поселения  
Усть-Лабинского района



М.В. Епишов

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением Усть-Лабинского  
городского поселения  
Усть-Лабинского района  
от 20.04.2026 г. № 285

## ПОРЯДОК

### работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района

#### 1. Общие положения

1.1 Порядок работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (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) 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 Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, либо официального сайта администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обращений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг и переданных государственных услуг.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

Граждане имеют право на подачу заявлений, устных обращений, предложений, заявлений или жалоб, используя федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)» (далее Единый портал).

## 2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании). Должностное лицо администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.2. Местонахождение администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района:

Почтовый адрес: 352330, г. Усть-Лабинск, ул. Ленина, 38.

Режим работы: понедельник - четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием обращений граждан осуществляется в отделе по общим и организационным вопросам администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (ул. Ленина, 38, кабинет 2-03) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, понедельник-четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 17:00. Телефон для приема устных обращений: 8(86135)-4-11-94.

Телефон сотрудника ответственного за работу по рассмотрению обращений граждан администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района: 8(86135)-4-11-94.

Адрес электронной почты администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района: adm\_ust@mail.ru

Официальный сайт администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечивающий идентификацию граждан и (или) аутентификацию граждан: <https://www.gorod-ust-labinsk.ru>, который является



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
УСТЬ-ЛАБИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
УСТЬ-ЛАБИНСКОГО РАЙОНА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20.04.2026

№ 285

г. Усть-Лабинск

**О Порядке работы с обращениями граждан  
в администрации Усть-Лабинского городского поселения  
Усть-Лабинского района**

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 **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (далее – Порядок) (прилагается).

2. Заместителям главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу:

    постановление администрации Усть-лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 18 октября 2021 г. № 904 «О Порядке работы с

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме».

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, факсу, в форме электронного документа - путем заполнения гражданином специальной формы «Интернет-приемная», размещенной на официальном сайте Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.gorod-ust-labinsk.ru>), обеспечивающей идентификацию (или) аутентификацию граждан для отправки обращений (далее «Интернет-Приемная»), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

#### 4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения, поступившие в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района до даты направления ответа заявителю.

4.2. Парламентские запросы, обращения Сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края и представительных органов местного самоуправления, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, либо уполномоченное на то лицо (давший поручение по рассмотрению обращения), вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, либо уполномоченному на то лицу (давшему поручение по рассмотрению обращения), представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

4.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

4.6. По поступившему в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица срок предоставления информации администрацией Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района не должен превышать 15 дней.

4.7. Лица (исполнители), виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

4.8. Специалист отдела по общим и организационным вопросам в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений.

## 5. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме, в форме электронного документа через «Интернет-приемную», с использованием Единого портала

5.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обращения в письменной форме, форме электронного документа с официального сайта администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал),

5.2. Обращения на имя главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, поступающие в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района по почте, после вскрытия конверта проверяется в отделе по общим и организационным вопросам администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - дежурному в Отдел МВД России по Усть-Лабинскому району.

5.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений, если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2). Также составляется акт на письмо,

к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

5.4. Обращения на имя главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, поступающие в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района по почте, передаются специалисту отдела по общим и организационным вопросам в день поступления.

5.5. К тексту обращения подкладывается конверт, который хранится в отделе по общим и организационным вопросам вместе с обращением в течение всего периода срока хранения.

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

5.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в отделе по общим и организационным вопросам администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района.

5.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом, обрабатывающим корреспонденцию.

5.8. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам электронной связи, в том числе с использованием Единого портала осуществляется аналогично обращениям в письменной форме.

5.9. Обращения в письменной форме на имя главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, доставленные в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела по общим и организационным вопросам. На копии обращения проставляется штамп входящей корреспонденции о поступлении обращения в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

## 6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие на имя главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обращения граждан регистрируются в системе электронного документа (далее-СЭД) в отделе по общим и организационным вопросам в течение 3 дней с даты их поступления за исключением поступления жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную или переданную государственную услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

6.2. Информация о персональных данных авторов обращений в письменной форме и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.3. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносится номер (штрих код или штамп входящей корреспонденции) с указанием органа, даты поступления и регистрационного номера.

6.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

6.5. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса», «Электронный адрес»;

форма обращения (коллективное, анонимное);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается тип документа, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Краснодарского края, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

проект резолюции главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, для ответственного исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

фамилия заместителя главы, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения, которому направляется обращение на рассмотрение (в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «отв.»);

указывается дата резолюции и контрольные сроки исполнения обращения.

6.8. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В учетной карточке проставляется отметка «коллективное».

6.9. 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.

6.10. 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. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте.

6.11. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (например: коллектив АО «Водопровод», коллектив СОШ № 5).

4.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

4.6. По поступившему в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица срок предоставления информации администрацией Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района не должен превышать 15 дней.

4.7. Лица (исполнители), виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

4.8. Специалист отдела по общим и организационным вопросам в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений.

## 5. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме, в форме электронного документа через «Интернет-приемную», с использованием Единого портала

5.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обращения в письменной форме, форме электронного документа с официального сайта администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал),

5.2. Обращения на имя главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, поступающие в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района по почте, после вскрытия конверта проверяется в отделе по общим и организационным вопросам администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - дежурному в Отдел МВД России по Усть-Лабинскому району.

5.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений, если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2). Также составляется акт на письмо,

направляются заместителю главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, курирующему вопросы профилактики коррупционных и иных правонарушений в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района.

7.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и Губернатору Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомление о переадресации обращений подписывается главой Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или одним из его заместителей.

7.6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.8. В случае если текст обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.9. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.12. В случае если обращение направлено исполнителю в отраслевой (функциональный) орган не по компетенции, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в отдел по общим и организационным вопросам с мотивированной служебной запиской за подписью начальника или заместителя

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме».

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, факсу, в форме электронного документа - путем заполнения гражданином специальной формы «Интернет-приемная», размещенной на официальном сайте Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.gorod-ust-labinsk.ru>), обеспечивающей идентификацию (или) аутентификацию граждан для отправки обращений (далее «Интернет-Приемная»), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

#### 4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения, поступившие в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района до даты направления ответа заявителю.

4.2. Парламентские запросы, обращения Сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края и представительных органов местного самоуправления, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, либо уполномоченное на то лицо (давший поручение по рассмотрению обращения), вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, либо уполномоченному на то лицу (давшему поручение по рассмотрению обращения), представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
УСТЬ-ЛАБИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
УСТЬ-ЛАБИНСКОГО РАЙОНА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20.04.2026

№ 285

г. Усть-Лабинск

**О Порядке работы с обращениями граждан  
в администрации Усть-Лабинского городского поселения  
Усть-Лабинского района**

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 **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (далее – Порядок) (прилагается).

2. Заместителям главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу:

    постановление администрации Усть-лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 18 октября 2021 г. № 904 «О Порядке работы с

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

Граждане имеют право на подачу заявлений, устных обращений, предложений, заявлений или жалоб, используя федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)» (далее Единый портал).

## 2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании). Должностное лицо администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.2. Местонахождение администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района:

Почтовый адрес: 352330, г. Усть-Лабинск, ул. Ленина, 38.

Режим работы: понедельник - четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием обращений граждан осуществляется в отделе по общим и организационным вопросам администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (ул. Ленина, 38, кабинет 2-03) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, понедельник-четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 17:00. Телефон для приема устных обращений: 8(86135)-4-11-94.

Телефон сотрудника ответственного за работу по рассмотрению обращений граждан администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района: 8(86135)-4-11-94.

Адрес электронной почты администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района: adm\_ust@mail.ru

Официальный сайт администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечивающий идентификацию граждан и (или) аутентификацию граждан: <https://www.gorod-ust-labinsk.ru>, который является

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением Усть-Лабинского  
городского поселения  
Усть-Лабинского района  
от 20.04.2026 г. № 285

## ПОРЯДОК

### работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района

#### 1. Общие положения

1.1 Порядок работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (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) 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 Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, либо официального сайта администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обращений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг и переданных государственных услуг.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.21. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"».

9.22. При оценке результатов рассмотрения обращений, а также документов и материалов по запросам органов исполнительной власти Краснодарского края осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и представления информации по запросам;

проверка ответа на обращение и служебных документов, к которым, приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

в случае принятия решения, «разъяснено» - анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

9.23. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

## 10. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала (ПОС)

10.1. Понятия и термины, используемые в Порядке, 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 муниципальные учреждения, и 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).

10.2. 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».

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. Срок подготовки ответа на обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ составляет не более 30 календарных дней.

## 11. Организация личных приемов граждан главой Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района и его заместителями

11.1. Личный прием граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района осуществляется главой Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, его заместителями по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района.

11.2. График личных приемов граждан должностными лицами администрации администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района утверждается распоряжением администрации администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района и размещается на официальном сайте администрации Усть-Лабинского

городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

11.3. Специалист отдела по общим и организационным вопросам организует прием главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района и его заместителей с приглашением руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района по вопросам, отнесенным к их ведению (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видеоконференц-связи, иных видов связи).

11.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием находится в компетенции администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, заместителем главы (курирующим работу отдела по общим и организационным вопросам), специалистом отдела по общим и организационным вопросам может быть дано поручение (рекомендация) о проведении личного приема гражданина руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, либо заместителем главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

11.5. Личный прием граждан главой Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района осуществляется, как правило, по обращениям, которые были рассмотрены заместителями главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района

11.6. Список граждан на прием к главе Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района передается на согласование заместителю главы (курирующему работу отдела по общим и организационным вопросам), который с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов. Специалист отдела по общим и организационным вопросам приглашает их на прием.

11.7. Специалист отдела по общим и организационным вопросам на личный прием к главе Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района оформляют карточки личного приема на каждого заявителя (приложение 5). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья.

11.9. Личный прием ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

11.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема. При необходимости составляется соответствующий акт, который прикладывается к карточке личного приема.

11.11. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.12. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль и сроках исполнения его поручения.

11.13. Карточка личного приема после приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом отдела по общим и организационным вопросам в течение трех дней регистрируется в СЭД, направляется на исполнение.

## 12. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

12.1. Все обращения, в том числе, стоящие на дополнительном контроле, хранятся в отделе по общим и организационным вопросам.

12.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после подписания ответов авторами поручений по их рассмотрению.

12.3. Рассмотренное обращение в письменной форме с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

обращение, приложения к нему (если они имеются);

поручение по рассмотрению обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась, акты);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения.

12.4. Материалы рассмотрения обращений в письменной форме, в форме электронного документа граждан хранятся в алфавитном порядке в отдельных папках.

12.5. Материалы рассмотрения обращений, поступивших в ходе личных приемов граждан, хранятся отдельно, формируются в отдельных папках главы и его заместителей в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, хранятся в отделе по общим и организационным вопросам.

12.6. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

## 13. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

13.1. Текущий контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Усть-Лабинского городского

поселения Усть-Лабинского района и его заместителей, осуществляется отделом по общим и организационным вопросам.

13.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя ежедневное проведение проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушений прав заявителя, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

13.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД.

13.4. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

13.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется отделом по общим и организационным вопросам.

13.6. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту лицу, по указанию непосредственного руководителя. В случае отсутствия таковых документы передаются непосредственно руководителю.

13.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.

13.8. Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, а также должностных лиц, специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан, либо выявление нарушений в ходе текущего контроля.

13.10. Внеплановая проверка осуществляется комиссией, образованной из числа должностных лиц отдела по общим и организационным вопросам и отраслевого (функционального) органа администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, рассматривавшего обращение.

13.11. Решение о проведении внеплановой проверки принимается заместителем главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, курирующим работу с обращениями граждан, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

13.12. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или одним из его заместителей. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

13.13. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, рассматривавшим обращения.

13.14. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района предложения, рекомендации по совершенствованию

порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

13.15. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отраслевых (функциональных) органах администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района осуществляется их руководителями.

Исполняющий обязанности начальника отдела  
по общим и организационным вопросам  
администрации Усть-Лабинского  
городского поселения  
Усть-Лабинского района



Л.Б. Васильева

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

Граждане имеют право на подачу заявлений, устных обращений, предложений, заявлений или жалоб, используя федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)» (далее Единый портал).

## 2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании). Должностное лицо администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.2. Местонахождение администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района:

Почтовый адрес: 352330, г. Усть-Лабинск, ул. Ленина, 38.

Режим работы: понедельник - четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием обращений граждан осуществляется в отделе по общим и организационным вопросам администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (ул. Ленина, 38, кабинет 2-03) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, понедельник-четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 17:00. Телефон для приема устных обращений: 8(86135)-4-11-94.

Телефон сотрудника ответственного за работу по рассмотрению обращений граждан администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района: 8(86135)-4-11-94.

Адрес электронной почты администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района: adm\_ust@mail.ru

Официальный сайт администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечивающий идентификацию граждан и (или) аутентификацию граждан: <https://www.gorod-ust-labinsk.ru> , который является

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением Усть-Лабинского  
городского поселения  
Усть-Лабинского района  
от 20.04.2026 г. № 285

## ПОРЯДОК

### работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района

#### 1. Общие положения

1.1 Порядок работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (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) 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 Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, либо официального сайта администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обращений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг и переданных государственных услуг.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.21. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"».

9.22. При оценке результатов рассмотрения обращений, а также документов и материалов по запросам органов исполнительной власти Краснодарского края осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и представления информации по запросам;

проверка ответа на обращение и служебных документов, к которым, приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

в случае принятия решения, «разъяснено» - анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

9.23. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

## 10. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала (ПОС)

10.1. Понятия и термины, используемые в Порядке, 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



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
УСТЬ-ЛАБИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
УСТЬ-ЛАБИНСКОГО РАЙОНА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20.04.2026

№ 285

г. Усть-Лабинск

**О Порядке работы с обращениями граждан  
в администрации Усть-Лабинского городского поселения  
Усть-Лабинского района**

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 **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района (далее – Порядок) (прилагается).

2. Заместителям главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу:

    постановление администрации Усть-лабинского городского поселения Усть-Лабинского района от 18 октября 2021 г. № 904 «О Порядке работы с

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме».

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, факсу, в форме электронного документа - путем заполнения гражданином специальной формы «Интернет-приемная», размещенной на официальном сайте Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.gorod-ust-labinsk.ru>), обеспечивающей идентификацию (или) аутентификацию граждан для отправки обращений (далее «Интернет-Приемная»), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

#### 4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения, поступившие в администрацию Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района до даты направления ответа заявителю.

4.2. Парламентские запросы, обращения Сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края и представительных органов местного самоуправления, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, либо уполномоченное на то лицо (давший поручение по рассмотрению обращения), вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, либо уполномоченному на то лицу (давшему поручение по рассмотрению обращения), представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

направляются заместителю главы Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района, курирующему вопросы профилактики коррупционных и иных правонарушений в администрации Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района.

7.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и Губернатору Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомление о переадресации обращений подписывается главой Усть-Лабинского городского поселения Усть-Лабинского района или одним из его заместителей.

7.6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.8. В случае если текст обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.9. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.12. В случае если обращение направлено исполнителю в отраслевой (функциональный) орган не по компетенции, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в отдел по общим и организационным вопросам с мотивированной служебной запиской за подписью начальника или заместителя