



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПРОХЛАДНЫЙ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ  
РЕСПУБЛИКИ  
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ШЫЩ ПРОХЛАДНЭ КЪАЛЭ ОКРУГЫМ И ШЫШЭ  
АДМИНИСТРАЦЭ  
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРОХЛАДНА ШАХАРНЫ ОКРУГНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ  
АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

« 11 » октября 2017 г.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 1459  
ПОСТАНОВЛЕНЭ № \_\_\_\_\_  
БЕГИМ № \_\_\_\_\_

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений и приема граждан в  
местной администрации городского округа Прохладный КБР**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.20016 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью обеспечения необходимых условий по реализации прав и законных интересов граждан и установления единого порядка рассмотрений обращений и приема граждан, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в местной администрации городского округа Прохладный КБР (далее - Порядок), согласно приложению.
2. Отделу организационной, кадровой работы и информационного обеспечения местной администрации городского округа Прохладный КБР (Решетникова Ю.Г.) в срок до 01.11.2017 г. ознакомить должностных лиц местной администрации городского округа Прохладный КБР с Порядком.
3. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.
4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на управляющего делами местной администрации городского округа Прохладный КБР О.И.Крутикова.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава местной администрации  
городского округа Прохладный КБР

И.В.Тараев

УТВЕРЖДЕН  
постановлением местной  
администрации городского округа  
Прохладный КБР  
от 11 октября 2017 г. №1459

Порядок рассмотрения обращений и приема граждан  
в местной администрации городского округа Прохладный КБР

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в местной администрации городского округа Прохладный КБР (далее - Порядок) определяет последовательность осуществления действий в местной администрации городского округа Прохладный КБР (далее - администрация) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в администрацию в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее - обращения).

1.2. Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Конституцией Кабардино-Балкарской Республики, законодательством Кабардино-Балкарской Республики, Уставом городского округа Прохладный КБР, Инструкцией по делопроизводству в местной администрации городского округа Прохладный КБР (далее - Инструкция), а также на основании настоящего Порядка.

1.4. Прием граждан осуществляется главой и должностными лицами администрации:

Глава администрации - понедельник с 15:00 - 17:00

Первый заместитель главы администрации - четверг с 15:00 - 17:00

Заместитель главы администрации по экономике, промышленности и финансам - понедельник с 16:00 - 18:00

Заместитель главы администрации по социальным вопросам - среда с 9:00 - 12:00

Управляющий делами администрации - четверг с 9:00 - 12:00

1.5. Должностные лица, работники администрации, осуществляющие работу с обращениями граждан в пределах компетенции и в порядке исполнения поручений, и исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений.

1.6. Учет и регистрация обращений, поступивших в администрацию, ведется муниципальным служащим администрации, осуществляющим работу с обращениями граждан (далее - уполномоченное лицо).

## II. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке

Основные понятия и термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

## III. Порядок приема, сроки рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Все поступающие в администрацию почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются уполномоченному лицу для регистрации. Обращения, поступившие в электронном виде, распечатываются, и дальнейшая работа с ними ведется как с поступившими на бумажном носителе.

3.2. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации.

3.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

3.4. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах.

3.5. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб

необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены уполномоченным должностным лицом, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. При этом общий срок рассмотрения обращений не может превышать двух месяцев.

О продлении срока рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, исполнитель сообщает уполномоченному лицу администрации.

3.6. Обращения, поступившие в администрацию, подлежат регистрации в течении одного дня с момента их поступления и обязательному рассмотрению.

3.7. Обращение, поступившее в администрацию, по вопросам, входящим в её компетенцию, рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации.

3.8. Письменные запросы государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течении 15-ти дней со дня поступления запроса.

3.9. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока; днями - в последний день исполнения обращения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

3.10. Обращения граждан адресуются тем должностным лицам, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение. В том случае, если обращение не относится к ведению должностного лица администрации, на имя которого оно было адресовано, обращение в семидневный срок со дня поступления направляется тому органу государственной власти, местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю в таком случае направляется, за подписью главы администрации, сообщение о том, кому направлено на рассмотрение его обращение.

3.11. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам власти, органам местного самоуправления или их должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору обращения с разъяснением права на судебное обжалование неправомερных действий или решений.

3.12. Поступившие в администрацию, но не адресованные администрации и должностным лицам обращения считаются ошибочно направленными.

3.13. Ошибочно направленные электронные обращения остаются без рассмотрения.

3.14. Электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, подлежат распечатке на бумажном носителе и направлению в семидневный срок со дня их регистрации в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным

лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом авторов обращений в письменной или электронной форме.

3.15. Письменное обращение гражданина должно содержать: наименование и адрес органа местного самоуправления или должностного лица, которым оно адресовано, существо обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

3.16. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](#) обжалования данного судебного решения.

3.19. Администрация или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.20. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.21. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.22. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.23. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

3.24. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора о принятии к сведению изложенной им информации следующие обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан), основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- 4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

3.25. Подлежат списанию в дело без уведомления автора обращения, связанные с рекламой товаров и услуг.

3.26. Электронные обращения, подлежащие списанию в дело, хранятся в порядке, установленном для письменных обращений.

3.27. Предложения, пожелания, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в общем порядке.

3.28. Должностные лица по требованию граждан обязаны знакомить их с материалами, результатами проверок, проведенных по их обращениям.

3.29. Положения настоящего Порядка применяются в отношении обращений юридических лиц, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции, иных организаций и их должностных лиц.

#### IV. Порядок работы с устными обращениями граждан

4.1. Прием устных обращений по контактными телефонами администрации ведется уполномоченным лицом администрации, который дает консультацию, в каком порядке, в какой орган и к какому должностному лицу ему следует обратиться для решения поставленного вопроса.

4.2. Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче должностному лицу администрации, в компетенцию которого входит рассмотрение возникшей проблемы, с обязательным осуществлением контроля за ее разрешением.

4.3. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме (в том числе и по телефону) в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

## V. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан главой администрации и должностными лицами, указанными в п. 1.4 настоящего Порядка осуществляется на основании приведенного графика.

5.2. К работе по организации личного приема и с обращениями граждан привлекаются специалисты местной администрации городского округа Прохладный КБР.

5.3. Приемы граждан проводятся без предварительной записи в порядке очередности. Граждане вправе записаться на прием главы администрации или должностного лица администрации предварительно.

5.4. По наиболее сложным вопросам, подлежащим рассмотрению в ходе личного приема, от граждан могут предварительно приниматься письменные и электронные обращения. Они регистрируются и приобщаются к материалам обращений.

5.5. При необходимости уполномоченное или должностное лицо администрации вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина, запрашивать в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу вопросов, с которыми обратился гражданин.

5.6. По наиболее сложным вопросам, подлежащим рассмотрению в ходе личного приема, от граждан могут предварительно приниматься письменные и электронные обращения. Они регистрируются и приобщаются к материалам.

5.7. Глава администрации дает гражданам предварительно устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться, принимает решение о порядке разрешения поставленных вопросов.

5.8. На информационном стенде администрации размещается информация о расположении должностных лиц, днях и часах приема.

5.9. Организационно-техническая подготовка личных приемов проводится должностными лицами и уполномоченным лицом администрации.

5.10. При организации проведения личного приема граждан устанавливается очередность приема, предоставляется преимущество социально незащищенным категориям граждан.

5.11. Гражданину, обратившемуся в установленное для приема время, не может быть отказано в личном приеме должностным лицом.

5.12. Прием граждан глава администрации и должностные лица администрации проводят в кабинетах в здании местной администрации городского округа Прохладный КБР.

5.13. Оперативная информация о личных приемах граждан, о проведении дополнительного приема, об уточнении времени приема доводятся до сведения граждан:

- через объявления на информационных стендах;

- через средства массовой информации, в том числе официальный сайт администрации,

- при предварительной записи граждан по телефону (при наличии контактного номера телефона) или при личном обращении (в случаях, когда контактные данные, позволяющие известить дистанционно, отсутствуют).

5.14. Прием граждан осуществляется после предъявления ими документов, удостоверяющих личность, с внесением информации в журнал учета посещений граждан.

5.15. Прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очередности.

В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

5.16. Во время приема, а также при обращении граждан по телефону, должностное лицо или уполномоченное лицо администрации предоставляет им информацию о порядке обращения, компетенции администрации и должностных лиц, ходе и результатах рассмотрения обращений.

5.17. В процессе проведения приема граждан уполномоченное лицо администрации может принимать письменные обращения, которые подлежат регистрации, оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, название органа местного самоуправления.

5.18. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

5.19. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается работниками в журнале учета посещений граждан.

## VI. Организация делопроизводства по обращениям граждан

6.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.2. Регистрация обращений, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

6.3. Письменные обращения передаются для регистрации уполномоченному лицу администрации. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, где указываются дата регистрации и номер обращения.

6.4. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются и передаются адресатам или исполнителям вместе с текстом обращения.

В случаях, когда регистрация письменного обращения осуществляется по реквизитам, указанным на конверте (пакете), без его вскрытия, регистрационный штамп проставляется на внешней стороне конверта (пакета).

6.5. Регистрация ответов на обращения осуществляется уполномоченным



лицом администрации. Сведения о регистрации проставляются на титульной стороне первой страницы ответа.

6.6. Исходящие документы направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам вместе с оригиналами или копиями письменных обращений, или текстами электронных обращений, распечатанных на бумажном носителе.

6.7. Для формирования дела по письменному обращению с оригинала обращения снимается копия или оригинал обращения хранится с оригиналом ответа в приемной администрации. При необходимости с приложенных к обращению документов также снимаются копии.

6.8. Формирование дел по обращениям включает комплектование их следующими документами:

- регистрационно-контрольная карточка обращений граждан, поступивших в ходе личного и выездного приема граждан;
- оригиналы ответов рассмотренных обращений граждан (письма, справки и иное);
- оригиналы поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц ответов;
- оригинал или ксерокопия текста письменного обращения или заявления (с приложениями).

6.9. Дела по письменным обращениям имеют постоянный и временный (5 лет ЭПК) сроки хранения.

6.10. В дела по письменным обращениям постоянного срока хранения подшиваются письменные обращения, рассмотренные должностными лицами администрации в пределах их полномочий. После завершения текущего года дела по письменным обращениям постоянного срока хранения передаются в архив.

6.11. Списание письменных обращений в дело осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

## VII. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

7.1. Обращения, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, могут быть поставлены на контроль.

7.2. Основаниями для постановки на контроль обращений служат:

- 1) содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;
- 2) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;
- 3) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан);
- 4) в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических

обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

7.3. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает глава администрации. О наличии оснований, перечисленных в п. 8.2 Порядка, уполномоченным лицом перед передачей документа главе администрации проставляется соответствующая отметка на титульном листе обращения или карточки.

7.4. Основаниями для снятия с контроля обращения служат:

1) направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом (уполномоченным лицом) ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

2) поступление ответа из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица по существу обращения, поставленного на контроль;

3) поступление из соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

7.5. Глава администрации или по его поручению должностное лицо осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями.

7.6. Уполномоченное лицо ежемесячно и по итогам года письменно информирует главу администрации о количестве и характере поступивших обращений, принятых мерах по их рассмотрению и результатах контроля.

## VIII. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Нарушение требований настоящего Порядка должностными лицами администрации, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

8.2. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

## IX. Контроль над осуществлением установленного порядка

9.1. Должностные лица администрации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступивших обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных обращений граждан.

9.2. Уполномоченное лицо обязано систематически проверять состояние дел по рассмотрению обращений граждан, соблюдению сроков их рассмотрения, обоснованности отказов, принимать меры к устранению причин

и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.

9.3. Контроль над соблюдением настоящего Порядка осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Кабардино-Балкарской республики.

## Х.Заключительные положения

10.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями в администрацию, без согласия этих граждан не допускаются.

10.2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении администрации. Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится ответственным лицом администрации, располагающим этими документами и материалами.

10.3. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, поступившего в администрацию из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица в связи с его предыдущим обращением, а также копия ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в администрацию, если указанный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии истребуемого им ответа осуществляется уполномоченным лицом по работе с обращениями по согласованию с соответствующим должностным лицом администрации, рассматривавшим обращение.

10.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер главе администрации.

10.5. Порядок оказания муниципальных услуг закреплен в соответствующих административных регламентах, утвержденных постановлениями местной администрации городского округа Прохладный КБР.

10.6. Во всем, что не урегулировано настоящим порядком, заинтересованным лицам необходимо руководствоваться Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10.7. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:  
361045 Кабардино-Балкарская Республика, город Прохладный, ул.Гагарина,  
47.

10.8. Обращения в администрацию в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты: prohladniy@kbr.ru