



РАСПОРЯЖЕНИЕ

ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ДУМЫ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Думе Ставропольского края

1. В соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях реализации Закона Ставропольского края "О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае" и упорядочения ведения делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в Думе Ставропольского края утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Думе Ставропольского края.

2. Руководителям структурных подразделений аппарата Думы Ставропольского края довести до сведения государственных гражданских служащих, замещающих должности государственной гражданской службы Ставропольского края в аппарате Думы Ставропольского края, настоящее распоряжение.

3. Признать утратившими силу:

1) распоряжение председателя Думы Ставропольского края от 19 февраля 2013 года № 77-р "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Думе Ставропольского края";

2) пункт 3 распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16 декабря 2016 года № 217-р "О внесении изменений в отдельные распоряжения председателя Думы Ставропольского края и признании утратившими силу отдельных распоряжений председателя Думы Ставропольского края и отдельных положений распоряжений председателя Думы Ставропольского края";

3) пункт 9 распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 15 ноября 2021 года № 204-р "О внесении изменений в отдельные распоряжения председателя Думы Ставропольского края".

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Думы Ставропольского края.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.



Великданы

г. Ставрополь
13 апреля 2023 года
№ 63-р



УТВЕРЖДЕНА

распоряжением председателя
Думы Ставропольского края
13 апреля 2023 года № 63-р

ИНСТРУКЦИЯ **по работе с обращениями граждан в Думе Ставропольского края**

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан в Думе Ставропольского края (далее соответственно – обращение, Дума) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон), иными федеральными законами, Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз "О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае" (далее – Закон), иными нормативными правовыми актами Ставропольского края, настоящей Инструкцией.

1.2. Рассмотрению подлежат обращения, направленные в Думу как в орган государственной власти Ставропольского края, адресованные председателю Думы, первым заместителям председателя Думы, заместителям председателя Думы, председателям комитетов Думы, комитетам Думы, структурным подразделениям аппарата Думы, принятые к рассмотрению председателем Думы на личном приеме граждан (далее – личный прием), а также принятые работниками структурного подразделения аппарата Думы, в ведении которого находятся вопросы по работе с обращениями (далее – отдел), и прошедшие учет и регистрацию в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

1.3. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины, определения и сокращения:

обращение – письменное и устное обращения;

письменное обращение – предложение, заявление или жалоба, направленные в Думу, адресованные председателю Думы, первым заместителям председателя Думы, заместителям председателя Думы, председателям комитетов Думы, комитетам Думы, структурным подразделениям аппарата Думы, в письменной форме или в форме электронного документа, а также принятые к рассмотрению председателем Думы на личном приеме;

устное обращение – предложение, заявление или жалоба, принятые к рассмотрению председателем Думы на личном приеме, работниками отдела – по телефону и (или) при личном обращении;

СЭДД – система электронного документооборота и делопроизводства "Дело" в Думе;

РК – электронная регистрационная карточка (электронная форма документа, предназначенная для записи сведений о документе в целях поиска, контроля и учета в СЭДД);

направление по компетенции – направление письменного и (или) устного обращения в органы государственной власти Ставропольского края, государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, иные организации, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных гражданином.

Понятия "предложение", "заявление", "жалоба", "должностное лицо" применяются в том же значении, что и в Федеральном законе.

1.4. Организация работы с обращениями осуществляется отделом.

1.5. Организация и ведение делопроизводства при рассмотрении обращений в Думе осуществляются в соответствии с требованиями, установленными настоящей Инструкцией, а в случаях, не урегулированных настоящей Инструкцией, – в соответствии с требованиями, установленными соответствующими инструкциями, утвержденными распоряжениями председателя Думы.

2. Регистрация и учет обращений, ответов на обращения и запрошенных материалов

2.1. Регистрация и учет обращений осуществляются в СЭДД отделом в соответствии с Инструкцией по работе в СЭДД и настоящей Инструкцией.

2.2. Письменные обращения, ответы на обращения и запросы по обращениям, поступившие в структурное подразделение аппарата Думы, в ведении которого находятся вопросы учета поступившей корреспонденции, в день их поступления передаются в отдел под роспись в журнале учета поступившей корреспонденции работнику отдела.

2.3. Письменные обращения, поступившие в Думу в форме электронного документа, структурным подразделением аппарата Думы, в ведении которого находятся вопросы цифровизации, в день их поступления направляются в отдел с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет").

2.4. Принятые отделом письменные обращения, ответы на обращения и материалы, запрошенные по обращениям, регистрируются в течение трех рабочих дней со дня их поступления в Думу. Обращения, принятые к рассмотрению председателем Думы на личном приеме, и устные обращения регистрируются в день их получения.

2.5. При регистрации письменного обращения, ответа на обращение и запрос по обращению на первом листе подлинника проставляются регистрационный штамп, а также регистрационный номер и дата поступления обращения.

При регистрации устного обращения бумажный носитель формируется в случае необходимости направления обращения по компетенции и (или) должностному лицу и (или) рассмотрения в структурном подразделении аппарата Думы, за исключением отдела.

Регистрационный номер письменного обращения состоит из первой буквы фамилии гражданина, порядкового номера, индекса отдела и номера дела по номенклатуре.

Коллективному обращению присваивается буквенное обозначение "Кол".

Регистрационный номер обращения без указания фамилии гражданина, направившего обращение, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, состоит из буквенного обозначения "Ан", порядкового номера, индекса отдела и номера дела по номенклатуре.

Регистрационный номер устного обращения состоит только из первой буквы фамилии гражданина и порядкового номера.

Регистрационный номер ответа на обращение и запрос по обращению состоит из регистрационного номера обращения, на которое он получен, и порядкового номера.

2.6. Обращение с буквенным обозначением "Ан" не подлежит дальнейшему рассмотрению и списывается как исполненный документ с отметкой "В дело", за исключением случая, установленного частью 1 статьи 11 Федерального закона.

2.7. Если обращение получено из другой организации (другого учреждения), то к РК обращения прикрепляется электронная версия сопроводительного письма.

2.8. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.9. В каждом новом созыве нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.10. По каждому письменному обращению формируется дело. По устному обращению дело формируется в случае перенесения его на бумажный носитель и (или) наличия материалов к такому обращению.

Формирование дел и хранение документов осуществляются в соответствии с требованиями, устанавливаемыми инструкцией по делопроизводству в Думе, утверждаемой распоряжением председателя Думы (далее – инструкция по делопроизводству в Думе).

2.11. Отдел проверяет обращения на повторность.

Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

2.12. Повторное обращение регистрируется в соответствии с Инструкцией по работе в СЭДД и настоящей Инструкцией. Повторное обращение приобщается к делу, сформированному по первоначальному обращению, далее рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3. Организация рассмотрения обращений

3.1. Работник отдела обрабатывает обращение и обеспечивает его направление на рассмотрение по компетенции и (или) рассмотрение в Думе.

3.2. Обращение направляется по компетенции с сопроводительным письмом.

В структурные подразделения аппарата Думы обращение направляется с поручением должностного лица Думы, которому адресовано обращение.

3.3. Председателю Думы, как правило, передаются обращения, носящие общественно значимый характер, затрагивающие интересы значительного числа жителей Ставропольского края, и обращения, рассмотрение которых необходимо поручить структурным подразделениями аппарата Думы.

Отбор обращений, передаваемых председателю Думы, осуществляет работник отдела совместно с помощником председателя Думы.

3.4. Зарегистрированное обращение, подлежащее рассмотрению в структурном подразделении аппарата Думы, а также подлежащее направлению должностному лицу, и приложенный к нему проект поручения с указанием исполнителя (исполнителей), подготовленный отделом, в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляются в соответствии с адресатом председателю Думы, или первому заместителю председателя Думы, или заместителю председателя Думы, или председателю комитета Думы, или руководителю структурного подразделения аппарата Думы (далее также – лицо, подписавшее поручение) для согласования и подписания.

3.5. После подписания поручения работник отдела вносит текст поручения в РК обращения и в тот же день РК обращения рассылается исполнителям, указанным в поручении.

В случае принятия отделом решения о направлении обращения на рассмотрение по компетенции работник отдела вносит в РК обращения пункт об исполнении данного решения.

3.6. В случае если ответственный исполнитель (исполнитель) не согласен с данным поручением и считает, что обращение направлено на рассмотрение не по направлению деятельности, он в течение двух рабочих дней готовит письменное обоснование своего несогласия с указанием исполнителя (исполнителей), в ведении которого (которых), по его мнению, находится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, и представляет данное обоснование в отдел. Далее обращение с приложением поручения, письменного обоснования ответственного исполнителя (исполнителя) направляется лицу, подписавшему поручение, для согласования и подписания.

3.7. Ответственный исполнитель (исполнитель) при наличии поручения председателя Думы, первого заместителя председателя Думы или заместителя председателя Думы о рассмотрении обращения и подготовке ответа заявителю готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов и подписывает его, при наличии поручения о рассмотрении обращения и подготовке проекта

ответа – проект письменного ответа, подписываемого лицом, подписавшим поручение.

3.8. При подготовке письменного ответа в соответствии с поручением, данным работнику отдела председателем Думы, первым заместителем председателя Думы или заместителем председателя Думы, работник отдела использует бланк, форма которого устанавливается инструкцией по делопроизводству в Думе.

3.9. Визирование проектов письменных ответов осуществляется в порядке, устанавливаемом инструкцией по делопроизводству в Думе.

3.10. Завизированный проект письменного ответа представляется ответственным исполнителем (исполнителем) в электронной форме и на бумажном носителе в отдел для дальнейшей передачи на подпись лицу, подписавшему поручение, в срок, не превышающий 27 календарных дней со дня регистрации обращения в отделе, в случае продления срока рассмотрения обращения – в предпоследний день продленного срока.

3.11. Продление срока рассмотрения обращения осуществляется лицом, подписавшим поручение, на основании мотивированной служебной записки, подаваемой ответственным исполнителем (исполнителем), не позднее чем за три рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.

3.12. Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

3.13. В случае направления обращения по компетенции сопроводительное письмо, подготовленное в соответствии с приложением 1 к настоящей Инструкции, с приложением копии обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения регистрируется в отделе и направляется адресату.

3.14. В случае направления обращения должностному лицу, запроса Думы о предоставлении материалов, необходимых для рассмотрения обращения, сопроводительное письмо и (или) запрос, подготовленные в соответствии с приложением 2 и (или) приложением 3 к настоящей Инструкции, передаются работником отдела на подпись лицу, подписавшему поручение, в срок, не превышающий шести календарных дней со дня регистрации обращения.

3.15. Уведомление, подготовленное в соответствии с приложением 4 к настоящей Инструкции, регистрируется и направляется гражданину работником отдела не позднее семи календарных дней со дня регистрации обращения.

3.16. Конечным результатом рассмотрения обращения и основанием для снятия обращения с контроля как исполненного документа являются подготовленные в установленные сроки и направленные в адрес гражданина письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о направлении обращения по компетенции и (или) должностному лицу, разъяснения, данные гражданину председателем Думы на личном приеме, разъяснения, данные гражданину работником отдела, а также случаи, предусмотренные статьей 11 Федерального закона.

3.17. При поступлении запрошенных по обращению материалов из органа или от должностного лица, в адрес которого направлялись обращения для рас-

смотрения по компетенции, они регистрируются и передаются отделом посредством СЭДД должностному лицу, направившему запрос, для дальнейшей работы, затем приобщаются к материалам сформированного дела.

3.18. Исполнение поручений по рассмотрению обращений в комитете Думы организует председатель комитета Думы, а обеспечивает структурное подразделение аппарата Думы, в ведении которого находятся вопросы обеспечения деятельности комитета Думы. В указанном структурном подразделении аппарата Думы организацию и обеспечение исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляет его руководитель в соответствии с требованиями, установленными настоящей Инструкцией.

4. Организация личного приема председателем Думы

4.1. Организация личного приема председателем Думы осуществляется работником отдела.

4.2. График личного приема устанавливается председателем Думы.

4.3. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется работником отдела при обращении гражданина лично или по телефону с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства и контактного телефона.

4.4. Запись на личный прием гражданина, обратившегося в день его проведения, осуществляется по решению председателя Думы.

4.5. При осуществлении предварительной записи гражданина на личный прием работником отдела выясняются мотивы обращения и существо вопроса. Также работник отдела с согласия гражданина вправе в ходе осуществления предварительной записи дать гражданину разъяснения по поставленному вопросу, если вопрос не требует дополнительного изучения или его решение не входит в компетенцию Думы.

4.6. По результатам предварительной записи формируется список граждан в соответствии с приложением 5 к настоящей Инструкции. В случае если личный прием переносится на другую дату, время, работник отдела уведомляет гражданина по телефону о дате и времени перенесенного личного приема.

4.7. В целях полного и всестороннего рассмотрения поставленных в обращении вопросов отдел осуществляет подбор необходимых документов и материалов.

4.8. За три рабочих дня до проведения личного приема подготовленные отделом материалы передаются помощнику председателя Думы для предварительного рассмотрения председателем Думы.

4.9. По поручению председателя Думы на личный прием могут приглашаться должностные лица Думы, органов исполнительной власти Ставропольского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов. В этом случае работник отдела устно информирует должностное лицо Думы о поручении председателя Думы, а должностным лицам

органов исполнительной власти Ставропольского края и органов местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края направляет приглашение, подготовленное им и подписанное председателем Думы.

4.10. В ходе личного приема на каждое устное обращение гражданина отделом заводится карточка личного приема. Обращения, поступившие в ходе личного приема в письменной форме, регистрируются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5. Обеспечение контроля за рассмотрением обращений

5.1. Обеспечение контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений, установленных Федеральным законом, Законом, настоящей Инструкцией, а также режима хранения обращений и материалов по ним осуществляется отделом.

5.2. За семь календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения работник отдела в устной форме напоминает работнику структурного подразделения аппарата Думы, отвечающему за ведение делопроизводства в комитете Думы, структурном подразделении аппарата Думы, об истечении срока рассмотрения обращения, который в тот же день доводит полученную информацию до сведения непосредственного исполнителя в комитете Думы, структурном подразделении аппарата Думы.

По обращениям, направленным по компетенции, работник отдела ведет дополнительный контроль и в случае необходимости взаимодействует с органами государственной власти Ставропольского края, государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, иными организациями для получения информации о результатах рассмотрения обращений.

5.3. При выявлении отделом фактов нарушения сроков рассмотрения обращений в структурных подразделениях аппарата Думы работник отдела на имя председателя Думы готовит служебную записку, подписываемую руководителем отдела, с указанием фамилии, имени, отчества, замещаемой должности исполнителя, допустившего нарушение сроков рассмотрения обращения. По результатам рассмотрения изложенных фактов и при установлении вины исполнителя к нему могут быть применены меры дисциплинарного взыскания в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края о государственной гражданской службе.

6. Обобщение работы с обращениями

6.1. Отдел не реже одного раза в полугодие обобщает результаты рассмотрения обращений, поступивших в Думу, и готовит информацию с указанием характера обращений и итогов их рассмотрения.

6.2. Работник отдела в установленном порядке размещает информацию, указанную в пункте 6.1 настоящей Инструкции, на коммуникационном портале

Думы для дальнейшего ее размещения на официальном сайте Думы в сети "Интернет" работником структурного подразделения аппарата Думы, в ведении которого находятся вопросы ведения официального сайта Думы в сети "Интернет", а также направляет ее для опубликования в газету "Ставропольская правда".

7. Особенности работы с персональными данными граждан, обратившихся в Думу

7.1. В случае обращения в Думу гражданина с просьбой об уточнении, о блокировании или об уничтожении его персональных данных, которые являются неполными, устаревшими, неточными, работником отдела производится уточнение неполных и неточных персональных данных, а также уничтожение устаревших данных.

Уничтожение части персональных данных граждан осуществляется работником отдела, о чем составляется акт в соответствии с приложением 6 к настоящей Инструкции.

Уничтожение части персональных данных граждан на бумажном носителе осуществляется путем удаления и (или) вымарывания.

Уничтожение части персональных данных граждан в СЭДД осуществляется путем удаления.

7.2. Полное уничтожение персональных данных граждан осуществляется в порядке, устанавливаемом распоряжением председателя Думы.

Приложение 1
к Инструкции по работе
с обращениями граждан
в Думе Ставропольского края

Образец

ДУМА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

(наименование структурного подразделения аппарата Думы Ставропольского края,
в ведении которого находятся вопросы рассмотрения обращений граждан)

Ленина пл., 1, г. Ставрополь, 355025, тел. _____, e-mail: _____

(исходящий номер)

(дата обращения)

(наименование организации, в адрес которой направляется обращение гражданина)

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направ-
ляется обращение _____.

(фамилия, инициалы гражданина)

О результатах рассмотрения обращения просьба сообщить заявителю и
в Думу Ставропольского края.

Приложение: на ___ л. в 1 экз.

(наименование должности
работника структурного
подразделения аппарата Думы
Ставропольского края)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

(фамилия, имя, отчество исполнителя)

(контактный телефон)



Приложение 2
к Инструкции по работе
с обращениями граждан
в Думе Ставропольского края

Образец

(наименование должности адресата)

(фамилия, инициалы)

Уважаемый _____!
(имя, отчество)

В Думу Ставропольского края поступило обращение _____
(фамилия, имя, отчество)

гражданина, адрес места жительства или адрес электронной почты)

по вопросу _____.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляю Вам данное обращение, прошу рассмотреть его и проинформировать о результатах заявителя и Думу Ставропольского края.

Приложение: 1. Копия обращения на _____ л. в 1 экз.
2. Фотографии _____ шт.

Председатель Думы
Ставропольского края

(подпись)

(инициалы, фамилия)

(фамилия, имя, отчество исполнителя)

(контактный телефон)



Приложение 3
к Инструкции по работе
с обращениями граждан
в Думе Ставропольского края

Образец

_____ (наименование должности адресата)

_____ (фамилия, инициалы)

Уважаемый _____!
(имя, отчество)

В Думу Ставропольского края поступило обращение _____
(фамилия, имя, отчество)

_____ (гражданина, адрес места жительства или адрес электронной почты)

по вопросу _____.

В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу в срок до _____ предоставить в Думу Ставропольского края информацию _____ на бумажном носителе, а также по адресу электронной почты _____.

Председатель Думы
Ставропольского края

_____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (фамилия, имя, отчество исполнителя)

_____ (контактный телефон)



Приложение 4
к Инструкции по работе
с обращениями граждан
в Думе Ставропольского края

Образец

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (наименование улицы, номер дома, квартиры,

наименование населенного пункта, района края,

наименование края, индекс)

_____ (адрес электронной почты)

Уважаемый _____!
(имя, отчество)

По поручению председателя Думы Ставропольского края довожу до Вашего сведения, что в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше (коллективное) обращение по вопросу _____ направлено председателем Думы Ставропольского края в _____ (наименование

_____ органа государственной власти Ставропольского края, государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края)

для принятия мер по существу поставленного в обращении вопроса.

О результатах рассмотрения данного обращения Вы будете проинформированы дополнительно _____ (наименование органа государственной власти Ставропольского края,

_____ государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края)

Итоги рассмотрения обращения находятся на контроле в Думе Ставропольского края.

Просьба данную информацию довести до сведения всех заявителей, подписавших коллективное обращение*.

_____ (дата)

_____ (наименование должности лица, ответственного за поручение)

_____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (фамилия, имя, отчество исполнителя)

_____ (контактный телефон)

_____ * Абзац исключается, если обращение индивидуальное.



Приложение 5
к Инструкции по работе
с обращениями граждан
в Думе Ставропольского края

Образец

СПИСОК ГРАЖДАН,
записавшихся на личный прием председателем Думы Ставропольского края _____
(фамилия, инициалы)

_____ (дата проведения личного приема граждан)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес места жительства, контактный телефон	Краткое содержание обращения	Примечание
1	2	3	4	5

_____ (фамилия, имя, отчество исполнителя)

_____ (контактный телефон)



Приложение 6
к Инструкции по работе
с обращениями граждан
в Думе Ставропольского края

Форма

ДУМА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Ленина пл., 1, г. Ставрополь, 355025

АКТ
об уничтожении части персональных данных

(должность, фамилия, имя, отчество лица, уничтожившего персональные данные)

(перечень уничтоженных персональных данных)

(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)

(наименования носителя, на котором уничтожены персональные данные, и информационной системы,
в которой уничтожены персональные данные)

(способ уничтожения персональных данных)

(причина уничтожения персональных данных)

(дата)

(подпись)

