

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ДУМЫ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 19 февраля 2013 г. N 77-р**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ДУМЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края
от 16.12.2016 N 217-р, 16.11.2021 № 204-р)

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 15 февраля 2008 года N 72-р "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Думе Ставропольского края";

2) распоряжение председателя Думы Ставропольского края от 27 февраля 2009 года N 102-р "О внесении изменений в Порядок работы с обращениями граждан в Думе Ставропольского края, утвержденный распоряжением председателя Думы Ставропольского края от 15 февраля 2008 года N 72-р".

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

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.11.2021 N 204-р)

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

Ю.В.БЕЛЫЙ

Утверждена
распоряжением
председателя Думы
Ставропольского края
от 19 февраля 2013 года N 77-р

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ДУМЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края
от 16.12.2016 N 217-р, от 16.11.2021 №204-р)

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан в Думе Ставропольского края (далее - Дума) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), иными федеральными законами, Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. N 80-кз "О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае" (далее - краевой Закон), иными нормативными правовыми актами Ставропольского края, настоящей Инструкцией.

1.2. Понятие "обращение гражданина" (далее - обращение), а также иные понятия, используемые в настоящей Инструкции, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе.

1.3. Рассмотрению подлежат обращения, направленные в Думу как в орган государственной власти Ставропольского края, в том числе адресованные комитетам Думы, структурным подразделениям аппарата Думы (далее - структурное подразделение аппарата), а также принятые к рассмотрению председателем Думы на личном приеме граждан и прошедшие учет и регистрацию в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

1.4. Организация работы с обращениями осуществляется структурным подразделением аппарата, к функциям которого относится организация работы с обращениями (далее - отдел).
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

1.5. Организация и ведение делопроизводства при рассмотрении обращений в Думе осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящей Инструкцией, а в случаях, не урегулированных настоящей Инструкцией, в соответствии с требованиями, установленными инструкциями по работе с документами в Думе.

2. Регистрация и учет обращений

2.1. Регистрация и учет обращений, поступивших в Думу в письменной форме, форме электронного документа, принятых на личном приеме председателем Думы, осуществляются отделом в соответствии с инструкцией по работе в системе электронного документооборота и делопроизводства "Дело" в Думе (далее - СЭДД).
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

2.2. Письменные обращения, поступившие в форме заказной корреспонденции, структурным подразделением аппарата, осуществляющим учет поступившей корреспонденции, в день их поступления передаются в отдел под роспись работника отдела, в должностные обязанности которого входит обеспечение рассмотрения обращений граждан и ведение делопроизводства по работе с обращениями граждан (далее - работник отдела), в журнале учета поступившей корреспонденции.
(п. 2.2 в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

2.3. Обращения, поступившие в Думу в форме электронного документа, структурным

подразделением аппарата, в функции которого входит работа с электронными сообщениями, в день их поступления направляются в отдел с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", локальной вычислительной сети Думы.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

2.4. Принятые отделом письменные обращения регистрируются в течение трех рабочих дней со дня их поступления в Думу, письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан председателем Думы, регистрируются в день проведения личного приема.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

2.5. При регистрации письменного обращения, в том числе поступившего в форме электронного документа и распечатанного на бумажном носителе, на его первом листе проставляется регистрационный штамп установленного образца, в котором указываются регистрационный номер и дата поступления обращения. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера. Коллективным обращениям и обращениям без указания фамилии гражданина, направившего обращение, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, присваиваются буквенные обозначения "Кол" и "Ан" соответственно.

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

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

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

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.11.2021 N 204-р)

2.8. По каждому письменному обращению формируется дело. Формирование дел и хранение документов осуществляются в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по ведению делопроизводства в Думе (далее - инструкция по делопроизводству).

2.9. Обращения в отделе проверяются на повторность.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

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.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

2.10. Повторное обращение регистрируется в соответствии с инструкцией по работе в СЭДД с проставлением отметки "Повторно". Повторное обращение приобщается к делу, сформированному по первоначальному обращению, и далее повторное обращение рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3. Организация исполнения поручений по рассмотрению обращений

3.1. Зарегистрированное письменное обращение, направленное в Думу как в орган государственной власти Ставропольского края, и приложенный к нему проект поручения с указанием исполнителя (исполнителей), подготовленный отделом, в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляются председателю Думы (лицу, исполняющему обязанности председателя Думы) (далее - председатель Думы) или заместителю председателя Думы в соответствии с распределением обязанностей между заместителями председателя Думы (далее -

заместитель председателя Думы) для согласования и подписания.
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.2. Обращение с поручением председателя Думы или заместителя председателя Думы после внесения работником отдела содержания поручения в СЭДД в тот же день рассылается в СЭДД исполнителям, указанным в поручении.
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.3. В случае если ответственный исполнитель (исполнитель) не согласен с данным поручением и считает, что обращение направлено на рассмотрение не по принадлежности, он в двухдневный срок готовит письменное обоснование своего несогласия с указанием ответственного исполнителя (исполнителя), в ведении которого, по его мнению, находится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, и представляет в отдел. Далее обращение с приложением поручения, письменного обоснования ответственного исполнителя (исполнителя) направляется в порядке, установленном пунктом 3.1 настоящей Инструкции, для согласования и подписания.
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.4. Зарегистрированное обращение, направленное в адрес комитета Думы или структурного подразделения аппарата, в день регистрации отделом отправляется в СЭДД в адрес руководителя для рассмотрения.
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.5. В случае если председатель комитета Думы или руководитель структурного подразделения аппарата считает, что рассмотрение поднимаемых в обращении вопросов относится к компетенции другого комитета Думы или структурного подразделения аппарата, то он самостоятельно направляет в СЭДД указанное обращение на рассмотрение по компетенции.

3.6. Ответственный исполнитель (исполнитель) при наличии поручения председателя Думы или заместителя председателя Думы о рассмотрении и подготовке ответа заявителю готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов за своей подписью, а с резолюцией о рассмотрении и подготовке проекта ответа - проект письменного ответа за подписью лица, давшего поручение.

3.7. При подготовке письменного ответа по поручению, данному работнику отдела председателем Думы или заместителем председателя Думы, работник отдела использует форму бланка, установленного инструкцией по делопроизводству.
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.8. Визирование проектов письменных ответов осуществляется в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству.

3.9. Завизированный проект письменного ответа представляется ответственным исполнителем (исполнителем) в электронной форме и на бумажном носителе для подписания председателю Думы или заместителю председателя Думы в срок, не превышающий 27 дней со дня регистрации обращения в отделе, в случае продления срока рассмотрения обращения - в предпоследний день продленного срока.
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.10. Продление срока рассмотрения обращения осуществляется председателем Думы или заместителем председателя Думы на основании мотивированной служебной записки, подаваемой ответственным исполнителем (исполнителем), не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

3.11. Подписанный на бумажном носителе ответ в срок, не превышающий 29 дней со дня регистрации обращения, представляется ответственным исполнителем (исполнителем) или по его

поручению работником, отвечающим за ведение делопроизводства в комитете Думы, структурном подразделении аппарата, в отдел для учета и последующего направления адресату.
(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.12. Сопроводительное письмо в случае направления обращения в государственный орган, орган местного самоуправления (далее - орган) или должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, запроса Думы о предоставлении материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подготовленных соответственно по образцам согласно приложениям 1 и 2 к настоящей Инструкции, с приложением соответствующих уведомлений граждан, подготовленных по образцу согласно приложению 3 к настоящей Инструкции, в срок, не превышающий шести дней со дня регистрации обращения, ответственным исполнителем (исполнителем) или по его поручению работником, отвечающим за ведение делопроизводства в комитете Думы, структурном подразделении аппарата, представляются в отдел для учета и последующего направления адресату.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.13. Обращения, поступившие из Управления Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, отделом ставятся на особый контроль путем проставления на обращении штампа "Контроль", при необходимости - указания срока рассмотрения, а также внесения соответствующей отметки в СЭДД и рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.14. 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 гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление гражданина о направлении обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, в адрес органов, указанных в пункте 3.13 настоящей Инструкции, уведомления о результатах рассмотрения обращения, а также разъяснения, данные гражданину в ходе личного приема председателем Думы, и случаи, предусмотренные статьей 11 Федерального закона.

3.15. При поступлении запрошенных материалов от органа или должностного лица, в адрес которого направлялись обращения для рассмотрения по компетенции, они передаются отделом должностному лицу, направившему обращение для рассмотрения, после чего приобщаются к материалам сформированного дела.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

3.16. Исполнение поручений по рассмотрению обращений в комитете Думы организует председатель комитета Думы, а обеспечивает - структурное подразделение, в функции которого входит обеспечение деятельности комитета Думы. В структурном подразделении аппарата организацию и обеспечение исполнения поручений осуществляет его руководитель в соответствии с требованиями, установленными настоящей Инструкцией.

4. Организация личного приема граждан председателем Думы

4.1. Организация личного приема граждан председателем Думы (далее - личный прием) осуществляется работником отдела.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

4.2. Место, день и часы личного приема устанавливаются председателем Думы. Указанная информация передается отделом в соответствующее структурное подразделение аппарата для

размещения на официальном сайте Думы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и опубликования в газете "Ставропольская правда".

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

4.3. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется работником отдела как при обращении гражданина лично с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства, так и по телефону. При осуществлении записи работник отдела называет свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность государственной гражданской службы Ставропольского края в аппарате Думы.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

4.4. Запись на личный прием гражданина, обратившегося в день его проведения, осуществляется по решению председателя Думы в зависимости от количества записавшихся граждан по предварительной записи и сложности рассматриваемых вопросов.

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.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

4.6. По результатам записи формируется список граждан с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства, номера телефона, даты, времени приема, краткого содержания вопроса и ответа, если он был дан в ходе осуществления предварительной записи. В случае если личный прием граждан переносится на другую дату, время, работник отдела заблаговременно уведомляет гражданина по телефону о дате и времени перенесенного приема.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

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

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

4.8. За три дня до проведения личного приема подготовленные отделом материалы передаются через помощника председателю Думы для предварительного рассмотрения.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

4.9. По поручению председателя Думы на личный прием могут приглашаться должностные лица Думы, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов. В этом случае работник отдела информирует должностное лицо о поручении председателя Думы.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

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, рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

5. Обеспечение контроля за рассмотрением обращений

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

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

5.2. За неделю до окончания срока рассмотрения обращения работник отдела в устной

форме напоминает работнику, отвечающему за ведение делопроизводства в комитете Думы, структурном подразделении аппарата, об истечении срока рассмотрения обращения, который в тот же день доводит полученную информацию до сведения непосредственного исполнителя в комитете Думы, структурном подразделении аппарата.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

5.3. При выявлении отделом фактов нарушения сроков рассмотрения обращений работник отдела на имя председателя Думы готовит служебную записку за подписью руководителя структурного подразделения аппарата, в составе которого находится отдел, 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 и законодательством о государственной гражданской службе.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

5.4. Ежеквартально отделом готовится информация за подписью руководителя структурного подразделения аппарата, в составе которого находится отдел, о сроках рассмотрения обращения в комитетах Думы и структурных подразделениях аппарата, их изменении и представляется председателю Думы.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

5.5. Всестороннее и объективное рассмотрение обращений в комитете Думы, структурном подразделении аппарата обеспечивают председатель комитета Думы, руководитель структурного подразделения аппарата в соответствии с их компетенцией.

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.

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

6.2. Руководитель структурного подразделения аппарата, в составе которого находится отдел, в установленном порядке направляет информацию, указанную в пункте 6.1 настоящей Инструкции, для опубликования в газету "Ставропольская правда", а также для размещения на официальном сайте Думы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(в ред. распоряжения председателя Думы Ставропольского края от 16.12.2016 N 217-р)

Приложение 1
к Инструкции по работе
с обращениями граждан
в Думе Ставропольского края
(в ред. распоряжения
председателя Думы
Ставропольского края
от 16.11.2021 N 204-р)

(наименование должности)

(Ф.И.О.)

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

В Думу Ставропольского края поступило обращение _____

(Ф.И.О. гражданина,

адрес места проживания 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.

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

Председатель Думы
Ставропольского края

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Ф.И.О. исполнителя, телефон";

Приложение

2

к Инструкции
по работе с обращениями
граждан в Думе
Ставропольского края
(в ред. распоряжения
председателя Думы
Ставропольского края
от 16.11.2021 N 204-р)

(наименование должности)

(Ф.И.О.)

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

В Думу Ставропольского края поступило обращение _____
(Ф.И.О. гражданина,

адрес места проживания 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)

Ф.И.О. исполнителя, телефон";

Приложение 3
к Инструкции
по работе с обращениями
граждан в Думе
Ставропольского края
(в ред. распоряжения
председателя Думы
Ставропольского края
от 16.11.2021 N 204-р)

(Ф.И.О. гражданина)
(наименование улицы, номер дома, квартиры)
наименование населенного пункта, района края,
наименование края, индекс)
(адрес электронной почты)

Уважаемый (ая) _____ !
(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 государственного органа, органа местного самоуправления)
для принятия мер по существу поставленного в обращении вопроса.

О результатах рассмотрения данного обращения Вы будете проинформированы дополнительно _____.
(наименование государственного органа, органа местного самоуправления)

Итоги рассмотрения обращения находятся на контроле в Думе Ставропольского края.

Просьба данную информацию довести до сведения всех заявителей, подписавших коллективное обращение (абзац исключается, если обращение индивидуальное).

" ____ " _____ Г.

(наименование должности лица,
ответственного за поручение)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Ф.И.О. исполнителя, телефон".