

## **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**

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 Грибенника Д.А.

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**

##### **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, к функциям которого относится организация работы с обращениями (далее - сектор).

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 сектором в соответствии с инструкцией по работе в системе электронного документооборота и делопроизводства "Дело" в Думе (далее - СЭДД).

2.2. Письменные обращения, поступившие в форме заказной корреспонденции, структурным подразделением, осуществляющим учет поступившей корреспонденции, в день их поступления передаются в сектор под роспись ответственного работника сектора в журнале учета поступившей корреспонденции. Конверты с запечатанными письменными обращениями не вскрываются. В случае передачи в сектор вскрытого конверта с письменным обращением к нему прилагается служебная записка с информацией о причинах вскрытия конверта.

2.3. Обращения, поступившие в Думу в форме электронного документа, структурным подразделением, в функции которого входит работа с электронными сообщениями, в день их поступления направляются в сектор с использованием локальной вычислительной сети Думы.

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

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" на первом листе, за исключением случая, установленного частью 1 статьи 11 Федерального закона.

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

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 секторе проверяются 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 законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

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 сектором, в течение трех 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.

3.2. Обращение с поручением председателя Думы или заместителя председателя Думы после внесения работником сектора содержания поручения в СЭДД в тот же день рассылается в СЭДД исполнителям, указанным в поручении.

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 сектор. Далее обращение с приложением поручения, письменного обоснования ответственного исполнителя (исполнителя) направляется в порядке, установленном пунктом 3.1 настоящей Инструкции, для согласования и подписания.

3.4. Зарегистрированное обращение, направленное в адрес комитета Думы или структурного подразделения аппарата, в день регистрации сектором отправляется в СЭДД в адрес руководителя для рассмотрения.

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 ответственному работнику сектора председателем Думы или заместителем председателя Думы, ответственный работник сектора использует форму бланка, установленного инструкцией по делопроизводству.

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 секторе, в случае продления срока рассмотрения обращения - в предпоследний день продленного срока.

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 сектор для учета и последующего направления адресату.

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, с приложением соответствующих уведомлений граждан, подготовленных по образцу согласно приложению 3, 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 сектор для учета и последующего направления адресату.

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, сектором 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.

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 сектором должностному лицу, направившему обращение для рассмотрения, после чего приобщаются к материалам сформированного дела.

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 ответственным работником сектора.

4.2. Место, день и часы личного приема устанавливаются председателем Думы. Указанная информация передается сектором в соответствующее структурное подразделение аппарата для размещения на официальном сайте Думы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и опубликования в газете "Ставропольская правда".

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

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 сектора выясняются мотивы обращения и существо вопроса. Также работник сектора 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 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 сектора заблаговременно уведомляет гражданина по телефону о дате и времени перенесенного приема.

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

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

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 сектора информирует должностное лицо о поручении председателя Думы.

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

#### 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 сектор.

5.2. За неделю до окончания срока рассмотрения обращения работник сектора 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.

5.3. При выявлении сектором фактов нарушения сроков рассмотрения обращений ответственный работник сектора на имя председателя Думы готовит служебную записку за подписью руководителя структурного подразделения аппарата, в составе которого находится сектор, 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.

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

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. Сектор 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. Руководитель структурного подразделения аппарата, в составе которого находится сектор, 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".

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

Главе администрации  
города Ставрополя

(Инициалы, фамилия)

Уважаемый(ая) (имя, отчество)!

В Думу Ставропольского края обратились...

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляю Вам данное обращение, прошу рассмотреть его, оказать возможное содействие и проинформировать о результатах заявителей и Думу Ставропольского края.

Приложение: 1. Обращение на ... л. в ... экз.  
2. Фотографии ... шт.

Председатель Думы  
Ставропольского края

(Личная подпись)

(Инициалы, фамилия)

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

Министру  
социальной защиты населения  
Ставропольского края

(Инициалы, фамилия)

Уважаемый(ая) (имя, отчество)!

В Думу Ставропольского края поступило обращение (фамилия, имя, отчество), проживающего(ей) по адресу: Ставропольский край, (наименование района, города, села, поселка, улицы, номер дома, квартиры), по вопросу...

В связи с этим прошу Вас предоставить мне информацию...

Председатель Думы  
Ставропольского края

(Личная подпись)

(Инициалы, фамилия)

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

Фамилия, имя, отчество  
(наименование улицы,  
номер дома, квартиры)  
г. Ставрополь, 355000

Уважаемый(ая) (имя, отчество)!

По поручению председателя Думы Ставропольского края довожу до Вашего сведения, что 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).

Просьба данную информацию довести до сведения всех граждан,

подписавших коллективное обращение.

Наименование должности лица,  
ответственного за поручение

(Личная подпись)

(Инициалы, фамилия)

---