



**АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕПНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

с. Степное

31 декабря 2020 г.

№ 33-р

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края

1. В целях обеспечения реализации в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края Федерального закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края (далее – Порядок).

2. Заместителям главы администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края, начальникам отделов и управлений администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края обеспечить выполнение Порядка.

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

Глава Степновского
муниципального округа
Ставропольского края



С.В. Лобанов



ПОРЯДОК

рассмотрение обращений граждан в администрации Ставропольского муниципального округа Ставропольского края

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Ставропольского муниципального округа Ставропольского края (далее – Порядок) определяет организационно-работные с обращениями граждан (далее – обращения): их прием, правила ведения делопроизводства, учета и контроля за их исполнением, отчетности по их выполнению в администрации Ставропольского муниципального округа Ставропольского края (далее – администрация округа).

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации округа 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), другими федеральными законами, Уставом (Основным Законом) Ставропольского края, законами Ставропольского края, другими нормативными правовыми актами Ставропольского края, Уставом Ставропольского муниципального округа Ставропольского края, муниципальными правовыми актами и постановлениями администрации.

3. Рассмотрение обращений осуществляется Главой Ставропольского муниципального округа Ставропольского края (далее – Глава округа), заместителями главы администрации округа, начальниками и специалистами отделов и управлений администрации округа.

Ответ на рассмотрение обращения готовится начальником отдела, специалистом администрации округа или руководителем структурного подразделения администрации округа, обладающим правами юридического лица, и подписывается Главой округа или заместителем главы администрации по курируемым направлениям.

4. Непосредственная организация регистрации, учета и рассмотрения обращений в администрации округа осуществляется отделом по организационным и общим вопросам администрации округа (далее – отдел по организационным и общим вопросам). В отделе по организационным и общим вопросам сам работу с обращениями граждан организует специалист, в должностных

обязанностях которого определены функции, связанные с регистрацией, учетом и организацией рассмотрения обращений.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступающих в ходе личного приема и на «Горячую линию» Главой Ставропольского муниципального округа Ставропольского края (далее – «Горячая линия»).

II. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

6. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие действия:

приним и первичная обработка письменных обращений граждан; регистрация и индентификация поступающих обращений; направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений в отделах и управлениях администрации округа;

рута: рассмотрение обращений, поступающих на «Горячую линию»; личный прием граждан;

постановка обращений граждан на контроль;

продление срока рассмотрения обращений граждан;

оформление ответа на обращение граждан;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения.

Приним и первичная обработка письменных обращений граждан

7. Основанием для начала работы по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина (индивидуальное обращение) или несколько, кты граждан по одному и тому же вопросу (коллективное обращение, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц) в администрацию округа или поступившие обращения с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по существу.

8. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, на официальный сайт администрации округа.

9. Обращение, присланное по почте, по факсу, по электронной почте, на официальный сайт администрации округа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по организационным и общим вопросам.

10. Работник, ответственный за прием документов, проверяет правильность адресованности корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту некорректно или ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (подписанных документов, подписанных), в тексте письма принимает конверт для у-

тавления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подкрепления времени отправления обращения.

прикладывает перед почтой письма поступившие подлинники документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы).

в случае отсутствия самого текста и письма составляет справку на имя Главы округа следующего содержания: «Письма в адрес администрации Ставропольского муниципального округа Ставропольского края нет» с датой и личной подписью, которую прикладывает к поступившим документам.

составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на денежные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживаются неизвестные документы, упомянутых авторов и описях на ценные письма (приложение 1). Один экземпляр акта хранится в отделе по организационным и общим вопросам, второй остается с письменным уведомлением заявителя.

11. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, незамедлительно по весу, размеру, форме, имеющему неровности по бокам, замятиям, складкам, помятостям, имеющему странный запах, цвет, в конверте которого обнаруживаются вложения, не характерные для почтовых отправлений (попирания, вложения, вложения, не характерные для почтовых отправлений (попирания и т.д.) не вскрытые конверты, сообщает об этом начальнику отдела по организационным и общим вопросам.

12. Прием писемных обращений непосредственно от граждан производится в отделе по организационным и общим вопросам. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового адреса или адреса электронной почты для ответа.

13. По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах делается отметка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

14. Обращения, поступившие по факсу, по электронной почте, на официальный сайт администрации округа принимаются и учитываются специалистами отдела по организационным и общим вопросам и подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

15. Обращения, поступившие на «Телефон доверия», принимаются и учитываются в отделе по организационным и общим вопросам и вносятся в единую базу учета обращений.

16. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации округа с пометкой «лично», не проверяются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отделе по организационным и общим вопросам.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

17. Поступившие в отдел по организационным и общим вопросам письменные обращения регистрируются в регистрационном журнале государственной информационной системы Ставропольского края «Система электронного документооборота «ДЕЛО» (далее - СЭДД «ДЕЛО») в течение трех дней с момента поступления, устного обращения - в день приема.

18. В первом номере услуг первой страницы письма ставится регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

19. В случае если письменное обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрационный штамп ставится на сопроводительное письмо.

20. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационную карту СЭДД «ДЕЛО» вносится ссылка на копию письма, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет ведется не по дате факта приема, а по дате факта приема письма. В случае отсутствия ссылки на фактически принятую копию факта приема. В случае отсутствия ссылки на фактически принятую копию факта приема, обозначения на конверте. В регистрационной карте СЭДД «ДЕЛО» проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, представляющей, удерживающей, из которых они поступили (например, коллектив СЭДД № 4).

21. Работник, ответственный за прием документов, отдает от писем, поступивших лично, паспорт, ценные бумаги, иные подлинники документов (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю (при необходимости почтовым переводом, при этом почтовые расходы отнесены на счет заявителя). В случае если заявитель прислал конверт с письмом на имя начальника почтовой оплаты и написанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с денежными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

22. Письма на иностранных языках и написанные тонко-резиновым шрифтом сдается на регистрацию направляются для перевода специалистами, владеющими соответствующими языками. Их регистрация производится по мере поступления перевода.

23. Работник, осуществляющий аннотацию (регистрацию) обращений, прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выдает постановление заявителю по запросу.

При поступлении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором содержится решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недоразумение, допущенное при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодатель-

ством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поданному и нем попросам переписка. Не считаются повторными письма от одного и того же автора, но по разным попросам. Повторные обращения регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы обращения дается пометка «вторично». Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

24. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержится ссылка о подготавливаемом, еще. Если в указанном обращении проставлен срок, а также о том, что совершенном или совершенном проставленном, обращении подлежит подготавливаемому, совершенному или совершенному, обращении подлежит, направленно в государственные органы в соответствии с его компетенцией.

25. Обращение, в котором ожидается судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации направляется гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

26. 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.

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

28. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

29. 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 округа либо уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности и очередности обращения и прекратить переписку с гражданином по данному поводу при условии, что указанное обращение и ранее направляемое обращение направлены в административный округ или Главе округа. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

30. В случае поступления письменного обращения, содержащего попрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»),

гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на попрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не поправляется.

31. 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.

32. В случае если причина, по которой ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем был устранен, гражданин вправе вновь направить обращение в административный округ или к Главе округа.

33. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение Главе округа в установленном порядке.

Направление обращения на рассмотрение

34. Письменные обращения граждан согласно резолюции Главы округа, передаются для исполнения должностному лицу, указанному в резолюции.

Если поручение по письму дано нескольким лицам, то по всем поручениям СЭД «ДЕЛО» рассылаются копии обращения. Должностное лицо, указанное в резолюции первым, координирует работу по рассмотрению обращения.

35. Должностные лица, указанные в пункте 34, вправе рассмотреть обращение лично, либо в порядке подчиненности, поручить рассмотрение обращения специалистам отдела и управлений администрации округа и организациям, подведомственным администрации округа.

36. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации округа, то обращение в течение семи дней со дня регистрации делом по организационным и иным вопросам передается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, компетенция которых относится к компетенции одного из них, то компетенция передается в компетенцию органа или соответствующим должностным лицам, ответственным за исполнение.

К таким обращениям, работникам отдела по организационным и иным вопросам, оформляется сопроводительное письмо (приложение 2), которые подписываются Главой округа или заместителем главы администрации округа, одновременно направляются гражданину направляется уведомление (приложение 3) о том, куда направлено его обращение, которое подшивается Главой округа или заместителем главы администрации округа.

37. Обращения, присланные не по принадлежности от государственных органов и других организаций, возвращаются и направляются их организациям.

Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются заместителями главы администрации округа.

38. Результатом выполнения действий по направляемому обращению на рассмотрение является передача зарегистрированных писем посредством СЭД «ДЕЛО» в отделы и управления администрации округа, направление обращений для рассмотрения в организации или должностным лицам.

Рассмотрение обращений в отделах и управлениях администрации округа

39. Поступившие в отделы и управления администрации округа письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе по организационным и общим вопросам, если регистрирует Главы округа или сопроводительным письмом, направленным с обращением, не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

40. Обращения, требующие обстоятельного изучения их содержания, как правило, рассматриваются с выездом на место и (или) созданием рабочих групп, утверждаемых распоряжением администрации округа.

41. Документы, направленные на исполнение нескольких совместных тем, направляются на исполнение посредством СЭД «ДЕЛО». Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении темой. Совместные не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обращения представить ответственным исполнителем все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

42. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения; вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан; по его результатам рассмотрение обращения, в случае необходимости, может проработать соответствующий документ администрации округа и (или) представляется план мероприятий, утверждаемый Главой округа; направляемый на разрешение поднятых в обращении вопросов;

даст письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

43. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел по организационным и общим вопросам. Сопроводительным отдел по орга-

низационным и общим вопросам обращение для пересдачи направляется Главе округа.

44. На обращение, не являющееся заявлением, жалобой, не содержащее конкретных предложений или просьб (в том числе стандартное поздравление, поздравления, письма, преданные для сведения и т.д.) ответы не даются.

45. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ, ответ заявителю не дается, но если обращение имеет экономическую, общественно-политическую, социальную, правительственную значимость, то оно рассматривается. Результаты рассмотрения указанных обращений могут быть опубликованы в средствах массовой информации, сообщены на собраниях граждан и трудовых коллективов организаций округа.

46. Работники администрации округа, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, а также за нарушение сроков рассмотрения обращений.

47. Следствие, содержащееся в обращениях, а также персональные данные заявителей могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, выполняющего в обращении. Запрещается разглашение содержащегося в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

48. Результатом рассмотрения обращений в отделах и управлениях администрации округа является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответа заявителю.

Рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия Главы Стеньковского муниципального округа Ставропольского края»

49. Учет и рассмотрение обращений, поступающих на «Телефон доверия Главы Стеньковского муниципального округа Ставропольского края», осуществляется по организационным и общим вопросам.

Письма, поступающие на «Телефон доверия Главы Стеньковского муниципального округа Ставропольского края» осуществляются специалистами отдела по организационным и общим вопросам, в обязанности которого входит организация и ведение работы приемной Главы округа.

50. Обращения граждан, полученные по «Телефону доверия Главы Стеньковского муниципального округа Ставропольского края», подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

51. Обращения, полученные по телефону доверия Глав Старицкого муниципального округа Старогольского края, за исключением некорректных, не имеющих смыслового содержания и не содержащих вопросов, берутся на контроль.

52. Контроль за сроками и качеством рассмотрения осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Личный прием граждан

53. Прием граждан в администрации округа ведут Глава округа, заместители главы администрации округа, согласно графику приема.

Работники отдела по организационным и общим вопросам в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

54. Непосредственному организационно-личному приему граждан в администрации округа осуществляет отдел по организационным и общим вопросам.

55. График приема граждан Главой округа, заместителями главы администрации округа утверждается распоряжением администрации округа.

56. Предварительная запись на прием в Главе округа производится работниками отдела по организационным и общим вопросам. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и производится ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предельно короткий предельный день - с 8.00 до 16.00 часов.

57. Личный прием граждан в администрации округа Главой округа производится с учетом числа желающих на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 15 минут.

58. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, его данные заносятся в регистрационную карточку личного приема. Прием граждан осуществляется в порядке очереди: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

59. Для Глав округа специалистами отдела по организационным и общим вопросам ведется учетная карточка личного приема граждан (далее - учетная карточка) (приложение 4).

Заместители главы администрации округа выполняют учетную карточку лично, контролируя дальнейшее рассмотрение в отделах по организационным и общим вопросам.

Руководители структурных подразделений администрации округа, обладатели правок нормативного акта, ведут журнал личного приема граждан (приложение № 5).

60. Запись на повторный прием в Главе округа осуществляется на ранее полученном гражданином отчета на предыдущее обращение. Необходимость в приеме на повторный прием определяется специалистом отдела по организационным и общим вопросам.

общим и общим вопросам, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по тому вопросу.

61. В случае повторного обращения специалист отдела по организационным и общим вопросам осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы предоставляются лицу, ведущему личный прием.

62. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме, которое рассматривается согласно установленному Порядку.

63. Во время приема Главой округа, заместителями главы администрации округа доводятся до сведения заявителя свое решение (дает разъяснение) или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его оформлению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

В учетной карточке делаются соответствующие отметки. Руководитель структурных подразделений администрации округа, обладающие правами юридического лица, делаются соответствующие отметки в журнале личного приема граждан.

64. Регистрации и учет учетных карточек с личного приема граждан Главой округа, заместителями главы администрации округа в населенных пунктах округа осуществляется в отделе по организационным и общим вопросам индивидуально учету материалов с личного приема граждан, организационному и производственному в администрации округа.

65. Все поручения Главой округа, заместителями главы администрации округа на личном приеме граждан, как правило, берутся на контроль.

66. После завершения личного приема Главой округа, заместителями главы администрации округа согласно их поручениям, зафиксированным в учетной карточке, специалисты отдела по организационным и общим вопросам оформляют рассылку документов исполнителям.

67. Информация о принятых мерах направляется исполнителем (по согласованию с отделом по организационным и общим вопросам) на ознакомление Главой округа, заместителями главы администрации округа, осуществляющему личный прием, который принимает решение о снятии обращения с контроля.

Исполнитель (получил письмо заявителя)

68. Результатом приема граждан является письменное по существу обращение, в котором отражены действия, либо принятие Главой округа, заместителями главы администрации округа, осуществляющими прием, решение по существу поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявителя гражданином в отделе и управления администрации округа.

Постановка обращений граждан на контроль

69. На контроль ставятся все обращения, поступившие в администрацию округа.

70. В случае, если в ответе исполнителя указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

71. Обращение специалистом отдела по организационным и общим вопросам может быть направлено в органы и управления администрации округа для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрение не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявленным к нему требованиям.

72. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по организационным и общим вопросам.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

73. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в организации округа или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

74. Продление сроков производится по служебной записке (приложение 6) ответственного исполнителя Главного округа, который принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Отделом по организационным и общим вопросам заявителя уведомляется (приложение 7) о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Ставропольского края и иными органами, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать через отдел по организационным и общим вопросам продление срока рассмотрения обращения.

Организация работы с ответами на контрольные обращения

75. Ответы на обращения, находящиеся на контроле, оформляются на имя Главного округа и регистрируются в отделе по организационным и общим вопросам.

76. Запрещается переводить ответы не представляя для рассмотрения и принятия решения о споре с контролем или поставившие на дополнительный контроль. Главного округа.

77. Исполнитель может просить писем заявителя и, если это необходимо, в вышестоящие органы для сопоставления с должностными лицами и отделом по организационным и общим вопросам.

После сопоставления ответ пишется на бумаге установленного образца.

Оформление ответа на обращение граждан

78. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При необходимости фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

79. В ответе в органы государственной власти Ставропольского края и иные органы должно быть указано, что заявителю проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

80. Ответы о рассмотрении обращений оформляются на бланках установленного формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

81. Ответы на обращения граждан подписываются Главной округой, в случае его отсутствия заместителями главы администрации округа, кураторскими подразделениями деятельности, вопросы, о функционировании которых подписываются в обращении.

82. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если гражданин настаивает на возмещении этих документов, то они должны быть возвращены гражданину по его желанию. При этом администрация округа вправе изготавить и оставить в своем распоряжении копии приложенных документов.

83. Подлинники обращений граждан в краевые органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

84. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

85. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

86. Справки по вопросам рассмотрения обращений могут быть предоставляться специалистам отдела по организационным и общим вопросам при личном обращении или посредством служебного телефона.

87. Справки предоставляются по следующим вопросам:
о получении обращения и направлении его на рассмотрение в отделе и управления администрации округа;

об отказе в рассмотрении обращения;
о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

88. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справок об исполнении функций по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предельно допустимой и предпринятый день - с 8.00 до 16.00 часов.

89. При получении запроса по телефону специалист отдела по организационным и общим вопросам:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

нежели, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

к назначенному сроку работных подготавливает ответ.

90. После по организационным и общим вопросам регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и два раза в год представляет их Главе округа и, по требованию, в Правительство Ставропольского края.

III. Порядок обеспечения действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

91. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решения, принятые по результатам его рассмотрения, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Степновского
муниципального округа
Ставропольского края

АКТ

Настоящий акт составлен «____» _____ 20__ года отделом по
организационным и общим вопросам администрации Степновского муницип-
ального округа Ставропольского края в том, что при вскрытии конверта
(пакета, бандероли), поступившего(ей) «__» _____ 20__ года из
_____ от _____ на имя (в адрес) _____
_____ не обнаружено (обнаружено)

Подписи: _____ И.О.Фамилия
_____ И.О.Фамилия
_____ И.О.Фамилия



Приложение 2

к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Степновского
муниципального округа
Ставропольского края

(наименование организации (ИП))

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Степновского муниципального округа Ставропольского края «__» _____ 20__ года.

О результатах просим в срок до «__» _____ 20__ года сообщить в администрацию Степновского муниципального округа Ставропольского края и заявителю(ям).

Приложение: копия обращения на __ л. в 1 экз.

Должность

И.О.Фамилия

Исполнитель
Ф.И.О., телефон



Приложение 3

к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Степновского
муниципального округа
Ставропольского края

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый (ая) _____!

Доводим до Вашего сведения, что согласно части 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, поступившее в администрацию Степновского муниципального округа Ставропольского края «__» ____ 20__ года, направлено «_» ____ 20__ г. № ____ на рассмотрение в (наименование организации (ий)).

О результатах рассмотрения обращения Вам обязаны сообщить.

(Ф.И.О. руководителя организации, куда направлено обращение)

(контактный телефон)

Должность

И.О.Фамилия

Исполнитель
Ф.И.О., телефон



Приложение 4

к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Степновского
муниципального округа
Ставропольского края

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

« ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес _____

Место работы, должность _____

Ф.И.О., должность ведущего прием _____

Краткое содержание обращения _____

Ответственный исполнитель, должность _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Подпись _____

Результат рассмотрения обращения _____

Подпись исполнителя _____



Приложение 5

к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Степновского
муниципального округа
Ставропольского края

ЖУРНАЛ личного приема граждан

(Ф.И.О., должность ведущего прием)

Начат: «__» _____ 20__ г.

Закончен: «__» _____ 20__ г.

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. обратившегося	Адрес, телефон	Место работы, должность	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7



Приложение 6

к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Степновского
муниципального округа
Ставропольского края

Главе Степновского
муниципального округа
Ставропольского края

(Фамилия, Инициалы)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

В связи с _____
(причина)

и в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 го-
да № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Феде-
рации» прошу продлить срок рассмотрения обраще-
ния _____

(фамилия, инициалы)

от «__» _____ 20__ г. № ____ на ____ дней.

Должность

О.И.О.



Приложение 7

к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Степновского
муниципального округа
Ставропольского края

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый (ая) _____!

Доводим до Вашего сведения, что в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения Вашего обращения, поступившего в администрацию Степновского муниципального округа Ставропольского края «__» ____ 20__ г., продлен до «__» ____ 20__ г.

О результатах его рассмотрения Вас проинформируют дополнительно.

Глава Степновского
муниципального округа
Ставропольского края

И.О.Фамилия

Исполнитель
Ф.И.О., телефон

