



АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕПНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

с. Степное

28 февраля 2025 г.

№ 74-р

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

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

2. Заместителем главы администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края, начальникам отделов и управлений администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края (далее – администрации округа) работу по рассмотрению обращений граждан в администрации округа осуществлять в соответствии с Порядком.

3. Признать утратившим силу распоряжение администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края от 31 декабря 2020 г. № 33-р «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края».

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края Тонких О.С.

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



С.В.Лобанов



УТВЕРЖДЕН

28 февраля 2025 г. № 74-р

ПОРЯДОК

Организации рассмотрения обращений граждан в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации рассмотрения обращений граждан в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края (далее соответственно – Порядок, администрация округа) определяет функции должностных лиц, структурных подразделений администрации округа в ходе рассмотрения обращений граждан (далее – обращение, обращение граждан) в соответствии с действующим законодательством.

1.2. 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 Степновского муниципального округа Ставропольского края, муниципальными правовыми актами Степновского муниципального округа Ставропольского края и Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется Главой Степновского муниципального округа Ставропольского края (далее – Глава округа), заместителями главы администрации округа, руководителями структурных подразделений администрации округа.

Организацию и координацию работы с обращениями в целом в администрации округа осуществляет заместитель главы администрации, в ведении которого находятся вопросы управления делами администрации округа (далее – управляющий делами).

1.4. Практическая работа по обеспечению реализации в администрации округа Федерального закона, Порядка осуществляется отделом по организационным и общим вопросам администрации округа (далее – отдел по организационным и общим вопросам).

1.5. В администрации округа рассматриваются обращения граждан, поступающие в адрес Главы округа и должностных лиц администрации округа в письменной форме и по информационным системам общего пользования в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной

Сводный № 4087
5. 03 2025

государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в форме обращения к Главе округа, должностному лицу администрации округа во время личного приема, рассматриваются предложения, заявления и жалобы граждан, переданные в администрацию округа из аппарата Правительства Ставропольского края и исполнительных органов Ставропольского края, а также поступившие от депутатов исполнительных органов власти всех уровней, из редакций газет, журналов, телевидения и других средств массовой информации.

Обращение, поступившее непосредственно в структурное подразделение администрации округа, обладающее правами юридического лица, рассматривается в данном структурном подразделении в соответствии с Порядком.

2. Прием и первичная обработка обращений, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала

2.1. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме (личные обращения или коллективные обращения), поступивших в администрацию округа согласно пункту 1.5 Порядка, осуществляется специалистом отдела по организационным и общим вопросам в соответствии с его должностными обязанностями (далее – специалист по организационным и общим вопросам).

2.2. Специалист по организационным и общим вопросам:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковок, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (различные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штампе при необходимости подтверждения времени отправления обращения;

3) прикладывает вперед письма поступившие подлинники документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

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

5) составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда у конверта обнаруживается недостаток документов, уломанных ввертами в описях на данные письма. Один экземпляр акта хранится в отделе

по организационным и общим вопросам, второй экземпляр отсылается с письменным уведомлением заявителю.

2.3. При поступлении в администрацию округа обращения в письменной форме в конверте, который нестандартный по весу, размеру, форме, имеющий неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, имеющий странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения, не характерные для почтовых отпавлений (порошок и т.д.), специалист отдела по организационным и общим вопросам, не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику отдела по организационным и общим вопросам.

2.4. Прием в администрации округа обращений в письменной форме лично от граждан осуществляется в отделе по организационным и общим вопросам. В случае если в обращении не содержится фамилия гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты для ответа, то специалист отдела по организационным и общим вопросам предлагает гражданину указать отсутствующие сведения.

2.5. Обращения, поступившие по факсу, в форме электронного документа специалистом отдела по организационным и общим вопросам принимаются и обрабатываются аналогично поступившим обращениям в письменной форме.

2.6. Обращение в письменной форме с отметкой на конверте «личное», поступившее в адрес Главы округа или должностного лица администрации округа, специалистом отдела по организационным и общим вопросам не регистрируется и передается адресу не вскрытым, сообщив об этом начальнику отдела по организационным и общим вопросам.

Начальник отдела по организационным и общим вопросам контролирует передачу получателям обращения с пометкой «лично» в отдел по организационным и общим вопросам в случае, если оно не является письмом личного характера.

3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.1. Поступившие в администрацию округа обращения в письменной форме в форме электронного документа специалистом отдела по организационным и общим вопросам регистрируются в регистрационном журнале государственной информационной системы Ставропольского края «Система электронного делопроизводства и документовооборота «Дело» (далее – СЭДД «Дело») в течение трех дней с момента поступления.

3.1.1. В правом нижнем углу первой страницы обращения ставится регистрационный штамп с указанием даты и присвоения ему регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

3.1.2. При регистрации коллективных обращений (обращений, поданных двумя или более авторами) в регистрационную карточку СЭДД «Дело» специалистом по организационным и общим вопросам вносится первая разборчиво указанная фамилия или первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте или в обращении. В регистрационной карточке СЭДД «Дело» проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей из организации регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили.

3.1.3. Специалист отдела по организационным и общим вопросам в ходе регистрации обращения отделяет от него обнаруженные в конверте деньги, паспорт, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимается копия) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются по почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

В случае если заявитель прислал конверт с наклейками на него знаками почтовой оплаты и написанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

3.1.4. Письма на иностранных языках и написанные точечным рельефным шрифтом для слепых до регистрации направляются для перевода специалистам, владеющим соответствующими навыками. Их регистрация производится после поступления перевода.

3.1.5. При поступлении обращения от одного и того же автора Начальником отдела по организационным и общим вопросам совместно со специалистом отдела по организационным и общим вопросам, обеспечивающим рассмотрение обращений в администрации округа, анализируются вопросы, обозначенные в обращении, и ижеющаяся по ним переписка (ответы) с целью выявления является ли данное обращение повторным (обращение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, обращение, в котором обжалуются решения, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения (обращения одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившее до окончания срока рассмотрения, считаются первичным)).

Повторное обращение регистрируется в том же порядке, что и первичное, при этом в правом верхнем углу первой страницы обращения делается отметка «повторно».

3.1.6. При регистрации обращения в письменной форме специалист по организационным и общим вопросам указывает все данные о гражданине (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый адрес, либо адрес электронной почты.

3.2. Аннотирование обращений осуществляет управляющий делами с использованием СЭДД «Дело» после его регистрации.

В ходе аннотирования обращения управляющий делами вносит Главе округа проект резолюции к обращению, в которой определяется заместитель главы администрации, руководитель структурного подразделения (далее совместно именуемое – должностное лицо (лицо, ответственное за рассмотрение обращения)), осуществляющее и (или) обеспечивающее рассмотрение обращения, а также устанавливается срок рассмотрения обращения.

Также в ходе аннотирования обращения управляющим делами не допускается, определять должностное лицо (лицо, ответственное за рассмотрение обращения), указывать должностное лицо, на которое в обращении граждан даны жалоба или его противоправные действия (улучшения в работе).

3.3. Управляющий делами, осуществляя аннотирование, в большинстве случаев, определяет отдел по организационным и общим вопросам (при необходимости с заинтересованными лицами) ответственным за работу с указанными в Порядке некоторыми обращениями, обозначенными в Федеральном законе:

3.3.1. При получении обращения, по которому не дается ответ заявителем в связи с тем, что в нем не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассмотрение делами определяет должностное лицо (лицо, ответственное за осуществление контроля за его рассмотрением должностным лицом (лицом, ответственным за рассмотрение обращения), указанным в резолюции Главы округа. В ходе контроля за рассмотрением такого обращения отделом по организационным и общим вопросам обеспечивается своевременность его рассмотрения и направления должностным лицом (лицом, ответственным за рассмотрение обращения) Главе округа и/или его рассмотрение.

Также отделом по организационным и общим вопросам прорабатываются с должностным лицом (лицом, ответственным за рассмотрение обращения) значимость вопросов, обозначенных в обращении. Если обращение имеет экономическую, общественно-политическую значимость, то результаты рассмотрения данного обращения могут быть опубликованы в средствах массовой информации или доведены до заявителя иным доступным для него способом.

По обращению, содержащем сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливавшем, совершавшем или совершившем, то управляющим делами оперативно принимаются меры по незамедлительному его направлению отделом по организационным и общим вопросам в орган в соответствии с его компетенцией.

3.3.2. При получении обращения с пометкой «повторно» управляющий делами в ходе аннотирования в проекте резолюции к обращению определяет ответственным за его рассмотрение отдел по организационным и общим вопросам. Отдел по организационным и общим вопросам подготавливает для

направления заявителю в течение 30 календарных дней за подписью уполномоченных делами сообщения (уведомление) о прекращении с ним переписки в связи с неадекватностью направления в администрацию округа. Главе округа, или должностному лицу обращения, по которому уже были даны ответы.

Если от гражданина поступило обращение, содержащее вопрос, по которому уже прекращена переписка и не указаны новые доводы и обстоятельства, то отделом по организационным и общим вопросам подготавливается для направления заявителю уведомление за подписью уполномоченных делами о безосновательности очередного обращения и о том, что с ним ранее прекращена переписка по вопросу, поставленному в данном обращении.

3.3.3. При поступлении в администрацию округа обращения, в тексте которого не указана суть предложения, заявления или жалобы, что не позволяет дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса, рассмотреть обращение объективно, всесторонне и разрешить поставленный в обращении вопрос, то дается поручение отделу по организационным и общим вопросам в течение семи дней со дня его рассмотрения подготовить к направлению за подписью уполномоченных делами сообщения заявителю об отказе в направлении ответа по вышеуказанным обстоятельствам.

3.3.4. По поступившему в администрацию округа обращению, в котором обжалуется судебное решение, отделу по организационным и общим вопросам дается поручение в течение семи дней данное обращение возвратить заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3.5. В случае, когда обращение не подлежит прочтению, оно не направляется для рассмотрения. Отделом по организационным и общим вопросам об этом сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения, если почтовый адрес и фамилию заявителя возможно прояснить. Сообщение заявителю направляется в той же форме, в которой он направил обращение.

3.3.6. Управляющий делами в ходе анкетирования в праве внести предложение Главе округа оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае, когда в обращении содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу главы округа, должностному лицу администрации округа, а также членам их семей. В данном случае отделом по организационным и общим вопросам после наложения Главой округа резолюции на обращение подготавливается к направлению в течение 30 дней гражданину, направившему обращение, сообщение о недопустимости злоупотребления правом.

По подобным обращениям может быть принято решение о направлении в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления в отношении конкретных лиц, или в органы внутренних дел для организации проверки по факту угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членам его семьи. В случае направления данных сообщений в правоохранительные органы одновременно отделом по организационным и общим вопросам подготавливается к направлению за подписью уполномоченных делами

ми уведомление гражданину о недопустимости злоупотребления правом в той же форме, в которой он направил обращение.

3.3.7. Согласно поручению, обозначенному в резолюции к обращению, отделом по организационным и общим вопросам в течение семи дней после регистрации обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направляется гражданину электронный адрес официального сайта администрации округа, на котором размещат ответ на поставленный в обращении вопрос.

3.3.8. По обращению, содержащему вопрос, ответ по существу которого не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую государством тайну, отделом по организационным и общим вопросам согласно резолюции к обращению в течение 30 календарных дней в той же форме, в которой гражданин направил обращение, сообщает ему о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.9. Управляющий делами в ходе анкетирования обращения вызывает те обращения, которые направлены в администрацию округа гражданином или из государственных органов и организаций, на которые возможно осуществление публично значимых функций (далее в целях настоящего подпункта - государственные органы), не по принадлежности (не по адресации).

В данном случае обращения, поступившие из государственных органов, отделом по организационным и общим вопросам возвращаются в направившие их государственные органы с сопроводительным письмом, подписанным управляющим делами. Обращение гражданина, в котором заявителем поставлен вопрос, не находящийся в компетенции администрации округа, отделом по организационным и общим вопросам в течение семи дней после его регистрации перенаправляет обращение в государственный орган по компетенции, а также направляет заявителю уведомление о перенаправлении заявления, подписанное управляющим делами.

4. Направление обращений для рассмотрения

4.1. Процедура направления обращения исполнителю согласно резолюции Главы округа осуществляется управляющим делами посредством СЭД «Делор». Отделом по организационным и общим вопросам обеспечивается общий срок прохождения обращения со дня его регистрации, который не должен превышать 6 календарных дней.

Оригинал обращения находится в отделе по организационным и общим вопросам.

4.2. В случае если рассмотрение вопросов обращения поручено неосколким должностным лицам, то копии обращений направляются каждому из них.

5. Срок рассмотрения обращения

5.1. Отделом по организационным и общим вопросам осуществляется контроль, в том числе с использованием такой формы работы как «предупредительный контроль», за соблюдением должностными лицами (лицами, ответственными за рассмотрение обращений) срока их рассмотрения в течение 30 календарных дней, исчисление которых начинается со дня их регистрации, если не установлен иной контрольный срок их рассмотрения.

5.2. По предложению заместителя главы администрации округа, в ведении которого находится обозначенные в обращении вопросы, или иных должностных лиц Главой округа в порядке исключения срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней. При этом, если в обращении гражданином обозначено несколько вопросов, но по одному вопросу (или нескольким вопросам) возникла необходимость продления срока его (их) рассмотрения, то только лишь по нему (им) продляется срок рассмотрения обращения, а по остальным вопросам дается ответ в установленном порядке.

Исключительными случаями срока продления рассмотрения обращения необходимо считать: направление администрации округа (исполнителем рассмотрения обращения гражданина) запроса о предоставлении сведений для рассмотрения обращения сведений; необходимость перевода текста обращения с языка Брайля; выезд на место и проведение дополнительной проверки изложенных в обращении фактов и обстоятельств.

Отделом по организационным и общим вопросам обеспечивается соблюдение срока подготовки и направления должностным лицом (лицом, ответственным за рассмотрение обращения) уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения, которое должно быть направлено гражданину в течение 30 календарных дней со дня его регистрации за подписью Главы округа или по его поручению за подписью уполномоченного лица. Также отделом по организационным и общим вопросам обеспечивается недопустимость повторного продления рассмотрения обращения.

6. Рассмотрение обращений, поступивших в администрацию округа в письменной форме

6.1. Должностные лица (лица, ответственные за рассмотрение обращения) указанные в резолюции Главы округа, лично рассматривают обращения или поручают их рассмотрение специалистам структурных подразделений администрации округа.

6.2. В случае если резолюцией Главы округа рассмотрение обращения поручено нескольким должностным лицам (лицам, ответственным за рассмотрение обращения), то лицом, обеспечивающим его рассмотрение и подготовку ответа заявителю, является должностное лицо, указанное первым (далее в целях настоящего пункта – первое должностное лицо). Первое должностное лицо может другим должностным лицам дать поручение о рас-

смотрении обращения по вопросам их касающихся. Уполномоченный делами определяет первым должностным лицом начальника отдела по организационным и общим вопросам в случае, если заявителем обозначены вопросы по тематике не связанные друг с другом и исполнителями которых необходимо определить разные должностные лица в соответствии с направлениями их деятельности. Указанные должностные лица (соисполнители) обязаны, не менее чем за 10 дней до окончания срока рассмотрения обращения, направить информацию первому должностному лицу о разрешении вопросов обращения в части их касающихся.

6.3. Должностное лицо (лицо, ответственное за рассмотрение обращения) в ходе рассмотрения обращения:

6.3.1. Обязательно своевременно, всесторонне и объективно, а в случае необходимости – с участием гражданина, направленного обращение, рассмотреть обращение.

Своевременность рассмотрения обращения обеспечивается соблюдением сроков его рассмотрения.

Всесторонность рассмотрения обращения обязывает должностное лицо (лицо, ответственное за рассмотрение обращения) рассмотрение обращения, всех вопросов, поставленных гражданином в обращении, осуществлять с изучением законности и обоснованности всех доводов гражданина. При этом возможно использовать дополнительные материалы (сведения), полученные путем запроса в установленном законодательством порядке, в личной беседе с заявителем и полученные сведения из похонений иных юридических и физических лиц.

Объективное рассмотрение обращения предусматривает при рассмотрении обращения гражданина оценку действий гражданина, сделанных им выводов фактическим обстоятельством и выводом, объективной действительности. При этом фактические обстоятельства устанавливаются с учетом изучения необходимых документов и материалов, а также с выездом на место.

6.3.2. В необходимых случаях для рассмотрения обращения инициирует и осуществляет практическую работу по образованию в установленном порядке рабочей комиссии (рабочей группы), в состав которой включаются представители администрации округа, муниципальных учреждений Степновского муниципального округа Ставропольского края, организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Степновского муниципального округа Ставропольского края. В работе этих комиссий (групп) могут принимать участие сами заявители.

6.3.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина. Принятие мер осуществляется в ходе рассмотрения обращения, если это возможно.

В случае если разрешение поставленных в обращении вопросов требует дополнительных затрат времени, финансовых и материальных ресурсов, согласований с организациями и органами власти, то разрабатывает план мероприятий (план – график действий) по решению поставленных в обращении

вопросов, которые утверждаются Главой округа, или готовит проект распорядительного правового акта администрации округа, или вносит предложение по включению мер, направленных на решение обозначенных в обращении вопросов в программных мероприятиях администрации округа.

По обращению, требующему принятия мер, указанных в абзаце втором настоящего пункта, подготавливает и направляет за подписью уполномоченного делами заявителя сообщение о планируемых мерах по разрешению обращения, если об этом не было указано в ответе заявителя, и постановке обращения на дополнительный контроль.

6.3.4. Возвращает обращение в двухдневный срок в отдел по организационным и общим вопросам в случае, если оно направлено к исполнению не по принадлежности, с обоснованием причин возврата.

6.4. Подготовка и направление ответа заявителю об итогах рассмотрения обращения

6.4.1. При подготовке ответа заявителю должностное лицо (лицо, ответственное за рассмотрение обращения) излагает информативно (дает ответ) по существу всех поставленных в обращении вопросов (о принятых мерах, направленных на восстановление и защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, на реализацию указанных в обращении предложений, разъяснения и рекомендации по разрешению обозначенных в обращении проблем заявителя).

6.4.2. При оформлении ответа заявителю должностному лицу (лицу, ответственному за рассмотрение обращения) необходимо руководствоваться инструкцией по делопроизводству в администрации округа.

Проект ответа гражданину должностным лицом (лицом, ответственным за рассмотрение обращения) согласовывается с отделом по организационным и общим вопросам за 7 календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина. В случае если проект ответа не отвечает требованиям по его подготовке, то отделом по организационным и общим вопросам данный факт доводится до сведения уполномоченного делами для рассмотрения и три необходимости дачи поручения должностному лицу (лицу, ответственному за рассмотрение обращения) о приведении ответа заявителю в соответствие с установленными к нему требованиями или в целях принятия решения для дальнейшего его рассмотрения согласно пункту 6.3 Порядка. Данное решение может быть принято отделом по организационным и общим вопросам без направления проекта ответа заявителю на экспертизу уполномоченным делами, но по согласованию с должностным лицом (лицом, ответственным за рассмотрение обращения).

6.4.3. Ответы гражданам, прошедшие экспертизу в отделе по организационным и общим вопросам и (или) согласованные с уполномоченным делами должностным лицом (лицом, ответственным за рассмотрение обращения), направляются в установленном порядке Главе округа для рассмотрения и подписания.

Также ответы гражданам по рассмотрению обращений, поступивших из аппарата Правительства Ставропольского края, исполнительных органов

Ставропольского края, от территориальных органов федеральной исполнительной власти и непосредственно от граждан, могут по поручению Главы округа рассматриваться и подписываться заместителями главы администрации округа согласно направлениям их деятельности. Ответы на обращения граждан, поступившие непосредственно в структурные подразделения администрации округа, обладающие правами юридического лица, рассматриваются и подписываются их руководителями.

6.4.4. Отделом по организационным и общим вопросам обеспечивается направление ответа заявителю. Ответ на обращение гражданина направляется именно гражданину, направившему обращение, в той же форме, в какой гражданин обратился.

Если гражданин обращается в письменной форме, то ответ ему направляется только в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, а если гражданин, обратился в форме электронного документа, то ответ ему дается в форме электронного документа по адресу электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. При направлении по адресу электронной почты, указанному в поступившем обращении в форме электронного документа, ответа в форме электронного документа, подготовленного на бумажном носителе и собственноручно подписанного Главой округа, необходимо преобразовать ответ в письменной форме путем сканирования в ответ в форме электронного документа. В этом случае гражданину, направившему обращение в форме электронного документа, направляется ответ в форме электронного образа документа.

При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину по указанный им в обращении адрес. Если обращение подписано несколькими гражданами, но адрес для направления ответа указан только одному из них, ответ направляется гражданину, указавшему свой адрес с просьбой довести данный ответ до сведения других подписавших обращения граждан.

6.4.5. Отделом по организационным и общим вопросам осуществляется документирование факта отправки администратором округа ответа на обращение гражданина в письменной форме от организации, осуществляющей услуги связи, либо факта отправки ответа на обращение в форме электронного документа из соответствующей информационной системы.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность должностных лиц

6.5.1. Заместитель главы администрации округа обеспечивает рассмотрение и (или) контроль за рассмотрением обращения граждан, в котором обозначены вопросы, относящиеся к его сфере деятельности.

6.5.2. Отдел по организационным и общим вопросам осуществляет:

1) учет обращений, поступивших в администрацию округа, и общий контроль за их рассмотрением, соблюдением должностным лицом (лицом,

ответственным за рассмотрение обращений) срока рассмотрения обращения, полноты его рассмотрения, подготовки ответа заявителю;

2) контроль за принимаемыми мерами по разрешению обращений, которые в администрации округа поставлены на дополнительный контроль. Учет данных обращений отделом по организационным и общим вопросам дополнительно осуществляется отдельно;

3) анализ состояния работы с обращениями граждан в администрации округа один раз в полугодие, информирование Главы округа о состоянии работы с обращениями граждан и размещение данной информации на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.5.3. Должностные лица (лица, ответственные за рассмотрение обращений) несут ответственность за действия, нарушающие действующее законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан, Порядка, в том числе за:

нарушение сроков рассмотрения обращений;
неправомерный отказ в приеме обращения при личном обращении к Главе округа;

необъективное или несвоевременное рассмотрение обращения;
принятие по обращению необоснованных или незаконных решений;
принятие мер (бездействие) по решению обозначенных в обращении вопросов, по защите и восстановлению законных прав и интересов гражданина, обратившегося в администрацию округа с заявлением жалобой;

6.5.4. Направление Главе округа служебной записки с указанием оснований для привлечения должностных лиц (лиц ответственных за рассмотрение обращений) к дисциплинарной ответственности осуществляется управленческими делами, отделом по организационным и общим вопросам.

7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

7.1. Ответственным за обеспечение предоставления справочной информации заявителем о ходе рассмотрения обращения является отдел по организационным и общим вопросам.

7.2. Отделом по организационным и общим вопросам оказывается методическая помощь структурным подразделениям администрации округа по вопросу предоставления заявителям справочной информации, а также специалистам отдела по организационным и общим вопросам при личном общении или в телефонном режиме представляется справочная информация:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностному лицу (лицу, ответственному за рассмотрение обращения);
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

При личном обращении заявителю предоставляется возможность 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 содержится сведений, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8. Рассмотрение устных обращений

8.1. Рассмотрение устных обращений граждан в администрации округа осуществляется по итогам личного приема граждан.

8.2. Личный прием граждан проводит Глава округа, заместитель главы администрации округа, руководители структурных подразделений администрации округа, обладающие правами юридического лица.

8.3. График личного приема граждан Главой округа и заместителями главы администрации округа готовится отделом по организационным и общим вопросам и утверждается распоряжением администрации округа. График личного приема граждан в структурных подразделениях округа, обладающих правами юридического лица, утверждается их локальными правовыми актами.

В графике личного приема граждан указывается: место, где будет осуществляться прием граждан; день и время приема граждан; должностное лицо, осуществляющее прием граждан.

График личного приема граждан отделом по организационным и общим вопросам доводится до населения Стеновского муниципального округа Ставропольского края (далее - округ) посредством его опубликования в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.4. Требования Федерального закона об обязательном предоставлении гражданином, пришедшим на прием к Главе округа, документа, удостоверяющего его личность, обеспечивается специалистом отдела по организационным и общим вопросам (далее - методист) во время заполнения карточки личного приема.

Заместители главы администрации отдела, руководители структурных подразделений администрации округа, обладающие правами юридического лица, самостоятельно определяют личность гражданина, пришедшего на прием, по предъявленным документам.

8.5. Документальное оформление приема граждан осуществляется посредством заведения и заполнения карточки личного приема граждан, форма которой разрабатывается отделом по организационным и общим вопросам и согласовывается с управляющими делами.

В случае личного приема, осуществляемого Главой округа, методист заносит на основании документа, удостоверяющего личность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес места жительства или места пребывания, а также по желанию гражданина - волнующий его вопрос.

Заместители главы администрации, руководители структурных подразделений, обладающие правом юридического лица, карточку личного приема, по вышеуказанным сведениям, заполняют самостоятельно.

Заместителями главы администрации округа, руководителями структурных подразделений, обладающих правами юридического лица, допускается ведение журналов личного приема граждан.

8.6. Методист обеспечивает учет соблюдения очередности приема Главой округа граждан и передачу Главой округа карточек личного приема. Также методистом осуществляется работа по учету карточек личного приема (устных обращений граждан).

Заместители главы администрации округа, руководители структурных подразделений администрации, обладающие правами юридического лица, работу по учету и разрешению обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан, осуществляют самостоятельно.

8.7. При заполнении карточки личного приема указывается краткое содержание сути предложения, заявления или жалобы, а также принятое по усмотрению обращению решение и должностное лицо администрации округа, ответственное за выполнение принятого решения, и срок выполнения решения.

Ответ гражданину на его устное обращение дается в ходе личного приема, о чем в карточке личного приема делается отметка, или указывается в карточке личного приема, что ответ будет направлен в письменном виде на почтовый адрес, адрес электронной почты по желанию заявителя.

8.8. Отдел по организационным и общим вопросам осуществляет контроль за выполнением поручений (решений), данных по итогам личного приема. Копия карточки личного приема в трехдневный срок направляется должностному лицу, ответственному за разрешение обращения.

8.9. Отдел по организационным и общим вопросам обеспечивает информирование Главой округа должностным лицом администрации округа, ответственным за выполнение принятого решения, об исполнении поручения по итогам личного приема и направляет ответ заявителю в письменной форме.

8.10. В случае если во время личного приема гражданин изъявил желание изложить свое обращение в письменной форме, то рассмотрение такого обращения осуществляется в соответствии с Порядком относительно рассмотрения обращений в письменной форме.

В данном случае методистом осуществляется практическая помощь в оформлении гражданином обращения при необходимости и регистрации обращения специалистом отдела по организационным и общим вопросам.

8.11. Отделом по организационным и общим вопросам определяется возможность записи гражданина на повторный личный прием к Главой округа.

Повторный прием возможен только после получения гражданином ответа на предыдущее обращение и исходя из предыдущего ответа на обращение по одному и тому же вопросу.

8.12. Отделом по организационным и общим вопросам не реже одного раза в полугодие анализируется состояние организации личного приема Главой округа и заместителями главы администрации округа, в том числе выполнение принятых решений.

Аналогичная работа осуществляется руководителями структурных подразделений, обладающих правами юридического лица.