



АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕПНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

с. Степное

30 марта 2026 г.

№ 104-р

О внесении изменения в Порядок организации рассмотрения обращений граждан в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края, утвержденный распоряжением администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края от 28 февраля 2025 г. № 74-р

1. Внести изменение в Порядок организации рассмотрения обращений граждан в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края, утвержденный распоряжением администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края от 28 февраля 2025 г. № 74-р «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края», изложив его в прилагаемой редакции.

2. Признать утратившим силу распоряжение администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края от 16 мая 2025 г. № 184-р «О внесении изменений в Порядок организации рассмотрения обращений граждан в администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края, утвержденный распоряжением администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края от 28 февраля 2025 г. № 74-р».

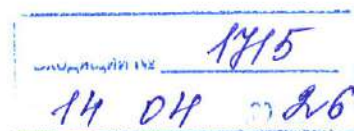
3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края Тонких О.С.

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

Глава Степновского
муниципального округа
Ставропольского края



С.В. Лобанов





от 28 февраля 2025 г. № 74-р
(в редакции распоряжения администрации муниципального округа Ставропольского края от 30 марта 2026 г. № 104-р)

ПОРЯДОК

организации рассмотрения обращений граждан в администрации Ставропольского муниципального округа Ставропольского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации рассмотрения обращений граждан в администрации Ставропольского муниципального округа Ставропольского края (далее соответственно – Порядок, администрация округа, округ) определяет функции должностных лиц, структурных подразделений администрации округа в ходе рассмотрения обращений граждан (далее – обращения, обращения 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), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», другими федеральными законами, Уставом (Основным Законом) Ставропольского края, законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», другими нормативными правовыми актами Ставропольского края, Уставом Ставропольского муниципального округа Ставропольского края, муниципальными правовыми актами Ставропольского муниципального округа Ставропольского края и Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется Главой Ставропольского 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, поступившие в адрес Главы округа и должностных лиц администрации округа в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта Ставропольского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт округа), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложения заявления и жалобы, а также иные обращения граждан во время личного приема, а также предложения, заявления и жалобы граждан, перешедшие в администрацию округа из аппарата Правительства Ставропольского края и исполнительных органов Ставропольского края и 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

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 установленными обязанностями.

2.2. Специалист отдела по организационным и общим вопросам:

- 1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- 2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разовравившие документы подменяются), к тексту письма прилагает конверт для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления обращения;
- 3) прикладывает впереди 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

Степновского муниципального округа 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 обнаружилась письменного вложения, а также в случаях, когда у конверта обнаруживается недоставка документов, упомянутых авторами 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 страничный заглавие, цвет, в котором прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (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 администрацию округа обращений в письменной форме лично от граждан осуществляется в отделе по организационным и общим вопросам. В случае если в обращении не содержится фамилии гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты для ответа, то специалист отдела по организационным и общим вопросам предлагает гражданину указать отсутствующие сведения.

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

3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.1. Поступившие в администрацию округа обращения в письменной форме специалистом отдела по организационным и общим вопросам регистрируются в регистрационном журнале государственной информационной системы Ставропольского края «Система электронного делопроизводства и документооборота «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 отдела по организационным и общим вопросам вносится первая разборчиво указанная фамилия и общим вопросам вносится автор, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначая на конверте или в обращении. В регистрационной карточке СЭДД «Дело» проставляется ответка «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 отследит от него обнаруженные в конверте деньги, паспорт, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимается копия) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

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

3.1.5. При регистрации обращения в письменной форме специалист отдела 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 управлений делами с использованием СЭДД «Дело» после его регистрации.

В ходе аннотирования обращения управлений 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 срок рассмотрения обращения.

Также в ходе аннотирования обращения управлений делами не допускается, определяя должностное лицо (лицо), ответственное за рассмотрение обращения), указывать должностное лицо, на которое в обращении гражданин желает или его противоправные действия (улучшения в работе).

4. Направление обращений для рассмотрения

4.1. Процедура направления обращения исполнителю согласно резолюции Главы округа осуществляется управлений делами посредством СЭДД «Дело».

Оригинал обращения находится в отделе по организационным и общим вопросам.

4.2. В случае если рассмотрение вопросов обращения поручено нескольким 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, отведенными для рассмотрения 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) продлевается срок рассмотрения обращения, а по остальным вопросам дается ответ в установленном порядке.

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 делами. 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 рассмотрению 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, обеспечивавшим 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 рассмотрении обращения по вопросам их касающимся. Указанные должностные лица (исполнители) 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. В необходимых случаях для рассмотрения обращения инициирует и осуществляет практическое работу по образованию в установленном порядке рабочей комиссии (рабочей группы), в состав которой включаются представители администрации округа, муниципальных учреждений Стеновского муниципального округа Ставропольского края, организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Стеновского муниципального округа Ставропольского края. В работе этих комиссий (групп) могут принимать участие сами заявители.

6.3.2. 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 программы мероприятий администрации округа.

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

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 информацию (дает ответ) по существу всех поставленных в обращении вопросов (о принятых мерах, направленных на восстановление и защиту 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 согласовывается с отделом по организационным вопросам администрации округа. Проект ответа по организационным вопросам администрации округа согласовывается с отделом по организационным вопросам администрации округа. В случае если проект ответа не отвечает требованиям по его подготовке, то отделом по организационным и общим вопросам

данный факт доводится до сведения уполномоченных делами для рассмотрения и при необходимости дачи поручения должностному лицу (лицу, ответственному за рассмотрение обращения) о привлечении ответа заявителю в соответствии с установленными к нему требованиями или в целях принятых решения для дальнейшего его рассмотрения согласно пункту 6.3 Порядка.

6.4.3. Ответы гражданам, прошедшие экспертизу в отделе по организационным и общим вопросам и (или) согласованные с уполномоченными 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, указанному в обращении либо по адресу уникальному идентификатору личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала.

При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину на 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 обращение граждан.

6.4.5. Отделом по организационным и общим вопросам осуществляется документирование факта отправки администрации 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.

6.4.6. Порядок приема и обработки обращений, поступивших от граждан и юридических лиц через Единый портал, официальный сайт округа, в личном кабинете гражданина на Едином портале осуществляется в соответ-

ствии с Регламентом работы с обращениями и сообщениями граждан с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи (ЕПГУ-ПОС-2023-1 РО.01).

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 обращения) срока рассмотрения обращения, полноты его рассмотрения, подготовкой ответа заявителю;
- 2) контроль за принимаемыми мерами по разрешению обращений, которые в администрации округа поставлены на дополнительный контроль;
- 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 округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

7. Рассмотрение устных обращений

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

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

7.3. Рафик личного приема граждан Главой округа и заместителями главы администрации округа подготавливается отделом по организационным и общим вопросам и утверждается Главой округа. Рафик личного приема граждан в структурных подразделениях администрации округа, обладающих правами юридического лица, утверждается руководителем данного структурного подразделения администрации округа.

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 Степновского муниципального округа

Ставропольского края (далее - округ) посредством его опубликования в сетевом издании «Муниципальный вестник Ставропольского муниципального округа Ставропольского края», размещения на официальном сайте округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.4. Требование Федерального закона об обязательном предоставлении гражданином, пришедшим на приема к Главе округа, документа, удостоверяющего его личность, обеспечивается специалистом отдела по организационным и общим вопросам во время заполнения карточки личного приема.

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

7.5. 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 управляющим делами.

В случае личного приема, осуществляемого Главой округа, специалист отдела по организационным и общим вопросам заносит на основании документа, удостоверяющего личность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес места жительства или места пребывания. Заместители главы администрации, руководители структурных подразделений, обладающие правами юридического лица, карточку личного приема, по вышеуказанным сведениям, заполняют самостоятельно.

7.6. Отдел по организационным и общим вопросам обеспечивает учет соблюдения очередности приема Главой округа граждан и передачу Главе округа карточек личного приема.

7.7. Работа по учету карточек личного приема (устных обращений граждан) осуществляется отделом по организационным и общим вопросам.

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.

7.8. При заполнении карточки личного приема указывается краткое содержание сути предложения, заявления или жалобы, а также принятое по устному 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.

7.9. 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.

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

7.11. 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.

7.12. 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.