

ГУБЕРНАТОР СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 28 февраля 2010 г. N 78

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ИСПОЛНЕНИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВОМ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

(в ред. постановлений Губернатора Ставропольского края
от 04.06.2010 N 249, от 05.08.2010 N 382,
от 24.02.2011 N 102)

В соответствии с [постановлением](#) Губернатора Ставропольского края от 09 марта 2007 г. N 123 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) в Ставропольском крае" (с изменениями, внесенными постановлением Губернатора Ставропольского края от 20 ноября 2008 г. N 962) постановляю:

1. Утвердить прилагаемый [Административный регламент](#) исполнения Правительством Ставропольского края государственной функции по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Ставропольского края, руководителя аппарата Правительства Ставропольского края Белолопапенко Ю.В.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Губернатор
Ставропольского края
В.В.ГАЕВСКИЙ

Утвержден
постановлением
Губернатора Ставропольского края
от 28 февраля 2010 г. N 78

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ИСПОЛНЕНИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВОМ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

(в ред. постановлений Губернатора Ставропольского края
от 04.06.2010 N 249, от 05.08.2010 N 382,
от 24.02.2011 N 102)

I. Общие положения

1. Административный регламент исполнения Правительством Ставропольского края государственной функции по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ставропольского края (далее соответственно - рассмотрение обращений граждан, Правительство), устанавливает сроки и последовательность административных действий Правительства (далее - административные процедуры) по исполнению государственной функции по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан (далее - государственная функция).

2. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 1993 г., N 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 2009 г., N 1, ст. 1, ст. 2), Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, N 19, ст. 2060) (далее - Федеральный закон), Уставом (Основным Законом) Ставропольского края ("Ставропольская правда", N 198-199, 14.10.1994), Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. N 80-кз "О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае" ("Ставропольская правда", N 251, 15.11.2008), Регламентом аппарата Правительства Ставропольского края, утвержденным постановлением Правительства Ставропольского края от 19 февраля 2008 г. N 20-п (Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 30.04.2008, N 12, ст. 7155), Инструкцией по делопроизводству в аппарате Правительства Ставропольского края, утвержденной приказом руководителя аппарата Правительства Ставропольского края от 22 января 2001 г. N 8 (далее - Инструкция по делопроизводству), и иными нормативными правовыми актами.

3. Государственная функция исполняется аппаратом Правительства Ставропольского края (далее - аппарат Правительства).

Непосредственная организация исполнения государственной функции осуществляется отделом по работе с обращениями граждан аппарата Правительства (далее - отдел по работе с обращениями граждан).

4. Государственная функция исполняется в отношении граждан Российской Федерации (далее - граждане), иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, устанавливаемых международным договором Российской Федерации или федеральными законами.

5. Граждане имеют право обращаться в Правительство лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в письменной форме (далее - письменные обращения) или в форме электронного документа.

Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе, затем подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений граждан.

(п. 5 в ред. постановления Губернатора Ставропольского края от 24.02.2011 N 102)

6. Результатом исполнения государственной функции является принятие решений по рассматриваемым письменным обращениям граждан с направлением им ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям граждан, принятых на личном приеме граждан.

II. Требования к порядку исполнения государственной функции

Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции

7. Для получения информации о порядке исполнения государственной функции (далее - информация) граждане обращаются:

- 1) лично в Правительство по адресу: площадь Ленина, 1, город Ставрополь, 355025;
- 2) устно по следующему номеру телефона в аппарате Правительства: 8 (8652) 35-55-64;

(пп. 2 в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 24.02.2011 N 102)

3) в письменном виде путем направления почтовых отправлений в Правительство по адресу: пл. Ленина, 1, г. Ставрополь, 355025;

4) с использованием электронной почты в Правительство по адресу: gsk@stavkrai.ru;

5) посредством направления письменных обращений в Правительство по факсу по следующему номеру телефона: 8(8652) 30-64-75.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 24.02.2011 N 102)

8. График работы аппарата Правительства: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00; суббота, воскресенье - выходные дни.

9. Информация предоставляется бесплатно.

10. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения государственной функции (далее - информирование) являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота предоставления информации;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

11. Информирование осуществляется в виде:

индивидуального информирования граждан;

публичного информирования граждан.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

12. Индивидуальное устное информирование обеспечивается работниками отдела по работе с обращениями граждан лично и по телефону.

13. Публичное информирование граждан проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, радио, телевидения (далее - средства массовой информации), а также путем размещения информации на официальном сайте Губернатора Ставропольского края в сети Интернет и официальном информационном Интернет-портале органов государственной власти Ставропольского края.

14. При информировании (лично или по телефону) работник отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме, без длительных пауз, не отвлекаясь, подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

15. Работник отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении гражданина. Время ожидания гражданином ответа при информировании не должно превышать 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменной форме, в форме электронного документа либо назначить другое удобное для гражданина время для индивидуального устного информирования.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 24.02.2011 N 102)

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина работник отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

Работник отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к обратившимся гражданам, не унижая их чести и достоинства.

16. Индивидуальное письменное информирование граждан осуществляется путем направления гражданину ответа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении гражданина, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении гражданина, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации такого обращения.

(п. 16 в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 24.02.2011 N 102)

17. Публичное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации.

Срок исполнения государственной функции

18. Исполнение государственной функции осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения гражданина, если не установлен другой более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

Губернатор Ставропольского края, первые заместители председателя Правительства Ставропольского края, заместители председателя Правительства Ставропольского края, руководители структурных подразделений аппарата Правительства (далее - Губернатор, первые заместители председателя Правительства и заместители председателя Правительства) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона, могут продлевать срок рассмотрения письменного обращения гражданина, но не более чем на 30 дней. При этом работники отдела по работе с обращениями граждан в письменной форме сообщают гражданину о продлении срока рассмотрения его письменного обращения.

19. Губернатор, первые заместители председателя Правительства и заместители председателя Правительства, руководители структурных подразделений аппарата Правительства при рассмотрении письменных обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

20. Срок подготовки ответа на устные обращения граждан в ходе личного приема граждан составляет 30 дней со дня проведения такого приема.

Основания для отказа в рассмотрении письменных обращений граждан

21. В случае если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на такое обращение не дается.

Если в указанном письменном обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

22. Письменное обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 05.08.2010 N 382)

23. В случае если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного

лица, а также членов его семьи, оно должно быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему письменное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

24. В случае если текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на письменное обращение гражданина не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти Ставропольского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края (далее - соответственно государственный орган, орган местного самоуправления), лицу, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющему функции представителя власти либо выполняющему организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления (далее - должностное лицо) или другую организацию в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 05.08.2010 N 382)

25. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководителем аппарата Правительства, заведующим отделом по работе с обращениями граждан или его заместителем принимается решение о обоснованности очередного письменного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное письменное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший письменное обращение.

26. В случае если ответ по существу поставленного в письменном обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](#) или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему письменное обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашений указанных сведений.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения государственной функции

27. Помещения, предназначенные для исполнения государственной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим [правилам](#) и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года.

28. Рабочие места работников отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило - один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение государственной функции в полном объеме.

Работникам отдела по работе с обращениями граждан обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для исполнения государственной функции.

29. На входе в здание Правительства, где находится отдел по работе с обращениями граждан, в удобном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела по работе с обращениями граждан.

30. Места для проведения личного приема граждан в отделе по работе с обращениями граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

В местах исполнения государственной функции предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты) и хранения верхней одежды граждан.

31. Места ожидания гражданами личного приема в отделе по работе с обращениями граждан должны соответствовать комфортным условиям для граждан, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами по исполнению государственной функции.

32. Вход в здание Правительства, где находится отдел по работе с обращениями граждан, для инвалидов оборудуется специальным въездом (пандусом).

III. Административные процедуры по исполнению государственной функции

Последовательность административных процедур по исполнению государственной функции

33. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменных обращений граждан;
- аннотирование письменных обращений граждан;
- направление письменных обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений граждан, поступивших на "Телефон доверия Губернатора Ставропольского края" (далее - "телефон доверия");
- постановка письменных обращений граждан на контроль;
- организация работы с ответами на письменные обращения граждан, находящиеся на контроле;
- оформление ответов на письменные обращения граждан;
- организация личного приема граждан.

34. Требования к письменным обращениям граждан определены [статьей 7](#) Федерального закона.

Прием и регистрация письменных обращений граждан

35. Все поступившие в аппарат Правительства письменные обращения граждан и приложения к ним, в том числе поступившие фельдьегерской связью, по факсу, телеграфу, электронной почте, на официальный сайт Губернатора Ставропольского края в сети Интернет принимаются и учитываются работниками сектора учета и контроля отдела по работе с обращениями граждан (далее - сектор учета и контроля отдела).

Письменное обращение гражданина может быть доставлено в Правительство непосредственно гражданином либо его представителем по надлежаще оформленной доверенности.

36. Работник сектора учета и контроля отдела, ответственный за прием письменных обращений граждан и приложений к ним:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения граждан;

проводит сверку реестров письменных обращений граждан, поступивших фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, прикрепляет поступившие к письменным обращениям граждан приложения (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и т.д.);

в случае отсутствия самого письменного обращения гражданина в конверте составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Правительства Ставропольского края нет", указывает дату, ставит личную подпись;

составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения граждан, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача приложений, упомянутых авторами в описях на ценные письма (далее - акт на письмо). Один экземпляр акта на письмо хранится в секторе учета и контроля отдела, второй - передается в сектор по рассмотрению и анализу обращений граждан отдела по работе с обращениями граждан (далее - сектор по рассмотрению и анализу отдела).

37. Работник сектора учета и контроля отдела, ответственный за прием письменных обращений граждан, получив письменное обращение гражданина, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах или цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом заведующему отделом по работе с обращениями граждан или его заместителю.

38. Прием письменных обращений граждан непосредственно от граждан производится работниками сектора по рассмотрению и анализу отдела, после чего они передаются для регистрации и учета в сектор учета и контроля отдела. Не принимаются письменные обращения граждан, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

39. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения гражданина работником сектора учета и контроля отдела делается отметка с указанием даты приема письменного обращения гражданина, его регистрационный номер и сообщается телефон для справок.

40. После первичной обработки в секторе учета и контроля отдела все поступившие письменные обращения граждан и приложения к ним передаются под роспись работнику сектора по рассмотрению и анализу отдела.

41. Письменные обращения граждан с отметкой "лично", поступившие в адрес Губернатора, членов Правительства, работников аппарата Правительства, передаются адресатам невскрытыми и вскрываются ими непосредственно.

В случае если установлено, что письменное обращение гражданина с отметкой "лично" после его вскрытия Губернатором, членами Правительства, работниками аппарата Правительства не является письмом личного характера, то оно передается Губернатором, членами Правительства, работниками аппарата Правительства для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан.

42. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Думы Ставропольского края, депутатов органов законодательной (представительной) власти других субъектов Российской Федерации и депутатов советов муниципальных образований Ставропольского края, адресованные Губернатору, членам

Правительства, содержащие просьбы о рассмотрении письменных обращений граждан, учитываются в отделе по работе с обращениями граждан.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 24.02.2011 N 102)

43. Поступившие в отдел по работе с обращениями граждан письменные обращения граждан регистрируются в секторе учета и контроля отдела в течение 3 дней со дня их поступления с использованием системы учета писем и обращений граждан (далее - система учета).

В случае поступления письменного обращения гражданина в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

44. Работник сектора учета и контроля отдела, ответственный за регистрацию письменных обращений граждан:

сортирует письменные обращения граждан в зависимости от территории их проживания;

проставляет в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения гражданина регистрационный штамп "Отдел по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края" с указанием присвоенного письменному обращению гражданина регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для постановки вышеуказанного регистрационного штампа, занято текстом письма, данный регистрационный штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

указывает в регистрационной карточке системы учета фамилию и инициалы гражданина, направившего письменное обращение (в именительном падеже), и его почтовый адрес. Если письменное обращение подписано двумя и более гражданами, то такое обращение граждан считается коллективным и при регистрации в системе учета ставится фамилия первого по списку гражданина, в адрес которого направляется ответ. Коллективными являются также обращения граждан, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

указывает, откуда поступило письменное обращение гражданина, если оно переслано, проставляет реквизиты сопроводительного письма;

отделяет от письменного обращения гражданина поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их гражданину. Деньги возвращаются почтовым переводом, который прилагается к письменному обращению, при этом почтовые расходы оплачиваются за счет гражданина;

передает в тот же день прошедшие регистрацию письменные обращения граждан по реестру для аннотации и предварительного рассмотрения работникам сектора по рассмотрению и анализу отдела.

45. Письменные обращения граждан, написанные на иностранном языке или точно-рельефным шрифтом слепых, подлежат регистрации и рассмотрению в отделе по работе с обращениями граждан в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений граждан.

(п. 45 в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 04.06.2010 N 249)

46. Результатом выполнения административной процедуры приема и регистрации письменных обращений граждан являются прием и своевременная регистрация письменных обращений граждан в системе учета, подготовка их к передаче для дальнейшего рассмотрения.

Аннотирование письменных обращений граждан

47. Работник сектора по рассмотрению и анализу отдела, осуществляющий аннотацию письменных обращений граждан:

прочитывает письменное обращение гражданина, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные гражданином вопросы;

проверяет письменное обращение гражданина на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный Федеральным [законом](#) срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом;

заполняет рубрикатор в системе учета, вводит свою фамилию, составляет и вводит аннотацию на письменное обращение гражданина. Аннотация на письменное обращение гражданина должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении гражданином, обосновывать адресность направления письменного обращения гражданина на рассмотрение;

проставляет шифр темы письменного обращения гражданина согласно классификатору вопросов, содержащихся в обращении граждан, разработанному Администрацией Президента Российской Федерации. Если в письменном обращении гражданина ставится несколько вопросов, то шифр тем письменного обращения гражданина присваивается каждому из них;

в регистрационных карточках системы учета на поручения Управления Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе делается отметка "Особый контроль"; на поручения Губернатора, членов Правительства, заведующего отделом по работе с обращениями граждан и его заместителя, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения письменного обращения гражданина, делается отметка "Контроль". В случае если в поручении на письменное обращение гражданина Губернатором, членами Правительства указан срок рассмотрения обращения - делается отметка в графе "Контроль. Срок ___". При этом на письменном обращении гражданина проставляются соответствующие штампы.

48. Результатом выполнения административной процедуры по аннотированию письменных обращений граждан является внесение аннотации в систему учета и направление письменного обращения гражданина на дальнейшее рассмотрение.

Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

49. Работники сектора по рассмотрению и анализу отдела после осуществления аннотации на письменное обращение гражданина принимают решение о направлении его на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам или другие организации.

Решение о направлении письменного обращения гражданина на рассмотрение принимается работниками сектора по рассмотрению и анализу отдела с учетом следующих особенностей:

в случае если вопрос, поставленный гражданином в письменном обращении, в соответствии с Федеральным [законом](#) относится к вопросам местного значения, - письменное обращение гражданина направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в органы местного самоуправления;

в случае если вопрос, поставленный гражданином в письменном обращении, находится в ведении государственного органа, - письменное обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий государственный орган;

в случае если гражданин ранее обращался в государственный орган, органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, а также если вопрос находится в компетенции членов Правительства, - письменное обращение гражданина передается на рассмотрение в секретариат Губернатора, соответствующие секретариаты первых заместителей председателя

Правительства и заместителей председателя Правительства. Решение о направлении письменных обращений граждан на рассмотрение в секретариат Губернатора и соответствующие секретариаты первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства согласовывается с заведующим отделом по работе с обращениями граждан или его заместителем;

о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Ставропольского края, сообщается в секретариат Губернатора, соответствующие секретариаты первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства, курирующих данные вопросы;

письменные обращения граждан с просьбами о личном приеме Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. При этом гражданам направляется информация о порядке записи граждан на личный прием к Губернатору, первым заместителям председателя Правительства и заместителям председателя Правительства, а сами письменные обращения граждан списываются "В дело" как исполненные;

письменные обращения граждан, присланные не по принадлежности из государственных органов, органов местного самоуправления или других организаций, возвращаются в направившие их органы и организации;

в случае если решение поставленных в письменном обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, то копии письменных обращений граждан в течение 7 дней со дня их регистрации в секторе учета и контроля отдела направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам.

50. К письменному обращению гражданина, направляемому на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работниками сектора по рассмотрению и анализу отдела, осуществлявшими аннотацию письменного обращения гражданина, оформляется и подписывается сопроводительное письмо. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительное письмо к письменному обращению гражданина и уведомление о том, куда направлено его обращение, оформляются на специальных бланках, формы которых приведены соответственно в [приложениях 1 и 2](#) к настоящему Административному регламенту.

Поручение должностного лица по рассмотрению письменного обращения гражданина может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому должностному лицу, которому поручено рассмотрение письменного обращения гражданина, самостоятельное действие, порядок и срок исполнения такого поручения.

Сопроводительные письма к письменным обращениям граждан, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации с отметкой "Контроль", подписываются заведующим отделом по работе с обращениями граждан, а в его отсутствие - его заместителем. Уведомление гражданину о том, куда направлено его письменное обращение для рассмотрения, подписывает работник сектора по рассмотрению и анализу отдела.

51. В тексте сопроводительного письма к письменному обращению гражданина могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения по рассмотрению письменного обращения гражданина, считая от даты его подписания, а также определены другие сроки его исполнения.

Исполнение поручений Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя

Президента в Северо-Кавказском федеральном округе о рассмотрении письменного обращения гражданина осуществляется в 15-дневный срок, как правило, с выездом на место проживания обратившегося гражданина.

52. Письменное обращение гражданина, направляемое на исполнение нескольким должностным лицам (далее - соисполнители), передается им поочередно или направляется на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий письменного обращения гражданина для отправки подготавливается отделом по работе с обращениями граждан.

Контроль за сроками исполнения письменного обращения гражданина, а также подготовку ответа гражданину, направившему письменное обращение, осуществляет соисполнитель, указанный в поручении первым. Другие соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письменного обращения гражданина обязаны представить первому соисполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа гражданину.

53. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения гражданина:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения гражданина, а в случае необходимости - с участием гражданина, направившего письменное обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменного обращения гражданина документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

(в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 24.02.2011 N 102)

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает гражданину ответ по существу поставленных в его письменном обращении вопросов в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении гражданина, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении гражданина, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Ставропольского края от 24.02.2011 N 102)

54. В случае если письменное обращение гражданина направлено не по принадлежности, должностное лицо в 2-дневный срок возвращает это письменное обращение в отдел по работе с обращениями граждан, указывая при этом орган или организацию, в которые, по его мнению, следует направить данное обращение.

55. Результатом выполнения административной процедуры по направлению письменных обращений граждан на рассмотрение является передача зарегистрированных письменных обращений граждан под роспись в секретариат Губернатора, а также в соответствующие секретариаты первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства, структурные подразделения аппарата Правительства, направление письменных обращений граждан для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам и другие организации в соответствии с их компетенцией.

Передачу письменных обращений граждан в секретариат Губернатора, соответствующие секретариаты первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства, структурные подразделения аппарата Правительства осуществляют работники сектора учета и контроля отдела в течение рабочего дня до 17-00.

Письменные обращения граждан, направляемые для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам и в другие организации в соответствии с их компетенцией, в рабочие дни с 15-00 до 16-00

передаются по [реестру](#) на отправку корреспонденции по форме согласно приложению 3 к настоящему Административному регламенту в сектор по обработке служебной переписки управления делопроизводства и архива аппарата Правительства Ставропольского края для отправки в соответствующие органы и организации.

Рассмотрение обращений граждан, поступивших на "телефон доверия"

56. Учет и рассмотрение обращений граждан, поступивших на "телефон доверия", организуется сектором по рассмотрению и анализу отдела.

Прием обращений граждан по "телефону доверия" осуществляется с помощью автоматизированной системы управления и обработки информации.

57. Обращения граждан, позвонивших на "телефон доверия", в круглосуточном режиме записываются на автоответчик, затем вся полученная информация в режиме прослушивания переносится в компьютер работника сектора по рассмотрению и анализу отдела, отвечающего за работу "телефона доверия". Полученная информация корректируется, распечатывается и направляется Губернатору, первым заместителям председателя Правительства или заместителям председателя Правительства.

58. Обращения граждан, поступившие на "телефон доверия", подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений граждан.

59. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан, поступивших на "телефон доверия", осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Постановка письменных обращений граждан на контроль

60. На контроль ставятся письменные обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

61. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением контрольных поручений на письменные обращения граждан, пересланные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, а также поступивших от Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства.

62. Решение о постановке письменного обращения гражданина на контроль вправе принять заведующий отделом по работе с обращениями граждан, его заместитель, а также работник сектора по рассмотрению и анализу отдела.

К письменным обращениям граждан, взятым на контроль, распечатывается сопроводительное письмо по форме согласно [приложению 4](#) к настоящему Административному регламенту.

63. В случае если в ответе, полученном из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассмотревшего письменное обращение гражданина, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

64. Письменное обращение гражданина может быть возвращено в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы,

поставленные в письменном обращении гражданина, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

65. Результатом исполнения административной процедуры по постановке письменных обращений граждан на контроль является постановка на контроль особо значимых письменных обращений граждан и выполнение поручений по ним.

Организация работы с ответами на письменные обращения граждан, находящиеся на контроле

66. Ответы на письменные обращения граждан, находящиеся на контроле (далее - ответ), первоначально поступают в сектор учета и контроля отдела для регистрации в системе учета. На ответе проставляется штамп установленного образца, в который вписывается регистрационный номер ответа, после чего оформляется [реестр](#) регистрации входящих ответов на обращения граждан, находящиеся на контроле (далее - реестр регистрации), по форме согласно приложению 5 к настоящему Административному регламенту.

67. Работники сектора учета и контроля отдела в 5-дневный срок вносят в базу данных системы учета аннотацию ответа, анализируя его содержание. При этом обращается особое внимание на качество и полноту решения поставленного в письменном обращении гражданина вопроса, после чего работники сектора учета и контроля отдела передают ответ согласно реестру регистрации под роспись работникам сектора по рассмотрению и анализу отдела.

68. При получении ответа работниками сектора по рассмотрению и анализу отдела, осуществляющими контроль за ходом рассмотрения письменных обращений граждан, в течение 2 дней оформляется согласно Инструкции по делопроизводству папка, в которой содержится письменное обращение гражданина и ответ на него. Оформленная таким образом папка предоставляется на рассмотрение заведующему отделом по работе с обращениями граждан или его заместителю.

69. Заведующий отделом по работе с обращениями граждан или его заместитель списывает ответ "В дело" или принимает решение о возврате ответа исполнителю для повторного рассмотрения вопроса, поставленного в письменном обращении гражданина. В таком случае работниками сектора по рассмотрению и анализу отдела направляются исполнителю копии письменного обращения гражданина, ответа и сопроводительное письмо по форме согласно [приложению 4](#) к настоящему Административному регламенту с просьбой о повторном рассмотрении письменного обращения гражданина. Работником сектора по рассмотрению и анализу отдела вносятся изменения в регистрационную карточку системы учета.

70. Папка, в которой находятся письменное обращение гражданина и списанный "В дело" на него ответ, возвращается работнику сектора по рассмотрению и анализу отдела и хранится по месту ее формирования в отделе по работе с обращениями граждан в течение одного года после окончания календарного года, в котором она была заведена. В дальнейшем данная папка передается на хранение в управление делопроизводства и архива аппарата Правительства.

Оформление ответов на письменные обращения граждан

71. Ответы на письменные обращения граждан должны излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращениях граждан вопросы с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. При подтверждении фактов, изложенных в письменных обращениях граждан, в ответах следует указывать меры, принятые по обращениям граждан.

(в ред. постановления Губернатора Ставропольского края от 24.02.2011 N 102)

В ответах на коллективные письменные обращения граждан указывается, кому именно из граждан, подписавших письмо, дан ответ.

72. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

73. Право подписи ответов на поручения Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации по письменным обращениям граждан имеют Губернатор, первые заместители председателя Правительства и заместители председателя Правительства, члены Правительства.

В случае если поручение на письменное обращение гражданина было адресовано конкретному члену Правительства, ответ подписывается этим членом Правительства.

74. К ответам на письменные обращения граждан прилагаются подлинники документов, прилагаемых гражданами к обращениям. Если граждане настаивают на возвращении этих документов, то они должны быть возвращены гражданам по их личным письменным заявлениям.

75. Подлинники письменных обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, адрес Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме к данному письменному обращению гражданина.

Организация личного приема граждан

76. Личный прием граждан (далее - личный прием) осуществляется Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства, членами Правительства (выездные приемы), работниками отдела по работе с обращениями граждан.

77. О дате и времени проведения личного приема Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства в очередном месяце работник референтуры Губернатора и руководители соответствующих секретариатов первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства сообщают в отдел по работе с обращениями граждан не позднее чем за 5 дней до окончания текущего месяца, на основании чего составляется график приема граждан Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства.

Внесение изменений в график личного приема первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства осуществляется по согласованию с Губернатором.

78. Предварительная беседа с гражданами, запись на личный прием к Губернатору, первым заместителям председателя Правительства и заместителям председателя Правительства, организация проведения личного приема Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства возлагаются на отдел по работе с обращениями граждан и соответствующие секретариаты первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Губернатора, Правительства, заведующий отделом по работе с обращениями граждан либо работник

отдела по работе с обращениями граждан дает обратившимся гражданам необходимые разъяснения по существу поставленных вопросов.

Запись граждан на личный прием к Губернатору, первым заместителям председателя Правительства и заместителям председателя Правительства начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9-00 до 17-00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9-00 до 16-00.

79. Заведующий отделом по работе с обращениями граждан по согласованию с Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства может принять решение о досрочном прекращении записи граждан на личный прием к ним.

80. Личный прием Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства проводится с учетом числа граждан, записавшихся на личный прием к ним. При этом время ожидания в очереди на личный прием, как правило, не должно превышать 30 минут.

81. Личный прием Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, принимаются вне очереди.

82. Учет и регистрация граждан на личном приеме Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства проводятся отделом по работе с обращениями граждан в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений граждан.

83. Запись граждан на личный прием к Губернатору, первым заместителям председателя Правительства и заместителям председателя Правительства проводится по вопросам, отнесенным к их компетенции.

84. Во время личного приема у Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно или в письменной форме.

85. Содержание устного обращения гражданина на личном приеме у Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства заносится в [карточку](#) учета приема посетителей по форме согласно приложению 6 к настоящему Административному регламенту.

В случае если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства, о чем делается запись в [карточке](#) учета приема посетителей.

86. Письменное обращение гражданина, принятое Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

В случае если в письменном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Губернатора, Правительства, руководителей структурных подразделений аппарата Правительства, работников отдела по работе с обращениями граждан, гражданину дается разъяснение - куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения данных вопросов.

87. В случае повторного обращения гражданина в Правительство работник сектора по рассмотрению и анализу отдела осуществляет подборку всех имеющихся в отделе по

работе с обращениями граждан материалов, касающихся обращений данного гражданина. Данные материалы представляются лицу, ведущему личный прием. За 2 дня до личного приема подобранные материалы направляются в секретариат Губернатора и соответствующие секретариаты первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства.

Как правило, на личный прием для рассмотрения поставленных гражданином вопросов приглашаются руководители соответствующих государственных органов.

88. Губернатор, первые заместители председателя Правительства, заместители председателя Правительства во время личного приема дают поручения по обращениям граждан руководителям соответствующих государственных органов.

89. Во время личного приема Губернатор, первые заместители председателя Правительства и заместители председателя Правительства доводят до сведения гражданина информацию о том, кому будет поручено рассмотрение обращения гражданина и принятие мер по его рассмотрению, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

90. Регистрация и учет карточек личного приема Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства, членами Правительства в муниципальных районах и городских округах Ставропольского края осуществляются в отделе по работе с обращениями граждан аналогично учету материалов личного приема, осуществляемого в Правительстве.

91. Все поручения Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства, членов Правительства, данные на личном приеме руководителям государственных органов, берутся на контроль.

92. Сопроводительные письма к обращениям граждан, поставленным на контроль в ходе личного приема у Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства, членов Правительства, оформляются на специальном бланке по форме согласно [приложению 4](#) к настоящему Административному регламенту и подписываются заведующим отделом по работе с обращениями граждан или его заместителем.

93. При необходимости информация о принятых мерах по поручениям Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства, членов Правительства, данных на личном приеме, направляется отделом по работе с обращениями граждан на ознакомление Губернатору, первым заместителям председателя Правительства и заместителям председателя Правительства, членам Правительства, которые принимают решение о снятии с контроля обращения гражданина.

94. Если по обращениям граждан на личном приеме у Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства, членов Правительства не поступает дополнительных поручений от Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства, членов Правительства, то исполненные обращения граждан списываются "В дело".

Если контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших во время личного приема, продолжается, то в системе учета об этом делается соответствующая отметка работником сектора по рассмотрению и анализу отдела.

95. Документы и материалы с личного приема у Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства, членов Правительства хранятся по месту их формирования в отделе по работе с обращениями граждан в течение одного года после окончания календарного года, в котором они были заведены. В дальнейшем эти документы передаются на хранение в управление делопроизводства и архива аппарата Правительства.

96. Заведующий отделом по работе с обращениями граждан, его заместитель, работники отдела по работе с обращениями граждан осуществляют личный прием ежедневно с 9-00 до 17-00 (кроме выходных и праздничных дней), а в предвыходной и предпраздничный день - с 9-00 до 16-00.

97. Во время личного приема заведующий отделом по работе с обращениями граждан, его заместитель, работники отдела по работе с обращениями граждан консультируют обратившегося гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

98. Во время личного приема работник сектора по рассмотрению и анализу отдела вправе по согласованию с заведующим отделом по работе с обращениями граждан направить обратившегося гражданина на беседу в соответствующее структурное подразделение аппарата Правительства, государственные органы или органы местного самоуправления.

99. Результатом исполнения административной процедуры организации личного приема является разъяснение гражданину по существу вопроса, с которым он обратился, либо принятие Губернатором, первыми заместителями председателя Правительства и заместителями председателя Правительства, членами Правительства решения по поставленным вопросам, либо направление поручения по рассмотрению обращения гражданина в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

100. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

101. Контроль за полнотой и качеством исполнения поручений Губернатора по обращениям граждан возлагается на первых заместителей председателя Правительства, заместителей председателя Правительства в соответствии с данным Губернатором поручением.

Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

102. Контроль за полнотой и качеством исполнения поручений первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства по обращениям граждан возлагается на их секретариаты.

103. В любое время с момента регистрации обращения гражданина в Правительстве гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

104. Порядок исполнения Правительством государственной функции и связанные с ним административные процедуры представлены в [блок-схеме](#) исполнения Правительством государственной функции, являющейся приложением 7 к настоящему Административному регламенту.

Ответственность работников структурных подразделений
аппарата Правительства за исполнение
государственной функции

105. Работники структурных подразделений аппарата Правительства несут персональную ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения государственной функции в соответствии с их должностными регламентами.

В случае выявления нарушения прав обратившихся граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействий)
должностных лиц, а также принимаемых ими решений
при исполнении государственной функции

106. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц при рассмотрении его обращения, а также принимаемые ими решения при исполнении государственной функции и решения, принятые по результатам рассмотрения обращения гражданина в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) по рассмотрению обращений граждан включает в себя подачу жалобы на действия (бездействия) должностных лиц вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу (далее - жалоба). В жалобе, подаваемой гражданином в порядке досудебного (внесудебного) обжалования, должны быть указаны:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) суть жалобы, включая информацию о:

нарушении прав и свобод гражданина;

создании препятствий к осуществлению гражданином его прав и свобод;

незаконном возложении на гражданина какой-либо обязанности или его незаконном

привлечении к ответственности.

Проставляется личная подпись гражданина и дата подготовки жалобы.

К жалобе, подаваемой гражданином в досудебном (внесудебном) порядке, могут быть приложены документы и материалы.

О результатах рассмотрения жалобы, поданной гражданином в досудебном (внесудебном) порядке, данный гражданин уведомляется в течение 30 дней со дня регистрации его жалобы.

Сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление при обжаловании гражданином действий (бездействий) должностных лиц, а также принимаемых должностными лицами решений при исполнении государственной функции, определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Административному регламенту
исполнения Правительством Ставропольского края
государственной функции по рассмотрению
обращений граждан и организации личного
приема граждан

№ _____ от "___" _____ 20__ г.

_____ (наименование органа государственной власти Ставропольского края, территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края (далее – соответственно государственный орган, орган местного самоуправления), инициалы лица, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющего функции представителя власти либо выполняющего организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления, другой организации, в адрес которых направляется обращение гражданина)

В соответствии со **статьей 8** Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляется на рассмотрение в соответствии с компетенцией обращение _____.

_____ (фамилия, инициалы заявителя)

О результатах рассмотрения обращения просьба сообщить заявителю.

Приложение: на _____ л. в 1 экз.

Работник отдела _____
(подпись)

_____ (И.О.Фамилия)

И.О. Фамилия
тел. исполнителя

**Приложение 2
к Административному регламенту
исполнения Правительством Ставропольского края
государственной функции по рассмотрению
обращений граждан и организации личного
приема граждан**

АППАРАТ ПРАВИТЕЛЬСТВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
пл. Ленина, 1, г. Ставрополь, 355025, тел. 8(8652) 35-55-64

№ _____

от "___" _____ 20__ г.

_____ (адрес заявителя)

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в адрес Губернатора Ставропольского края, в соответствии со **статьей 8** Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение в соответствии с компетенцией в _____.

_____ (наименование органов исполнительной власти Ставропольского края,

территориальных органов федеральных органов исполнительной власти,

органов местного самоуправления муниципальных образований

Ставропольского края или иных организаций)

Работник отдела

(подпись)

(И.О.Фамилия)

И.О. Фамилия

тел. исполнителя

Приложение 3
к Административному регламенту
исполнения Правительством Ставропольского края
государственной функции по рассмотрению
обращений граждан и организации личного
приема граждан

РЕЕСТР
НА ОТПРАВКУ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ
"___" _____ 20__ г.

№ п/п	Наименование органа, организации	Номер пакета	Отметка в получении
1.			
2.			
3.			

Работник сектора по
рассмотрению и анализу
обращений граждан отдела
по работе с обращениями
граждан аппарата Правительства
Ставропольского края

(подпись)

(И.О.Фамилия)

Приложение 4
к Административному регламенту
исполнения Правительством Ставропольского края
государственной функции по рассмотрению
обращений граждан и организации личного
приема граждан

АППАРАТ ПРАВИТЕЛЬСТВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
пл. Ленина, 1, г. Ставрополь, 355025, тел. 8(8652) 35-55-64

№ ___ от "___" _____ 20__ г.

(наименование органа государственной власти Ставропольского края, территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края (далее – соответственно государственный орган, орган местного самоуправления), инициалы лица, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющего функции представителя власти либо выполняющего организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления, другой организации, в адрес которых направляется обращение гражданина)

В соответствии со **статьей 8** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляется на рассмотрение в соответствии с компетенцией обращение _____.

(фамилия, инициалы заявителя)

О результатах рассмотрения обращения просьба сообщить заявителю и в аппарат Правительства Ставропольского края.

Приложение: на ____ л. в 1 экз.

Заведующий отделом _____

(подпись)

(И.О.Фамилия)

И.О. Фамилия

тел. исполнителя

Приложение 5
к Административному регламенту
исполнения Правительством Ставропольского края
государственной функции по рассмотрению
обращений граждан и организации личного
приема граждан

РЕЕСТР
РЕГИСТРАЦИИ ВХОДЯЩИХ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН,
НАХОДЯЩИЕСЯ НА КОНТРОЛЕ
с " _____ " по " _____ " _____ 20__ г.

N п/п	Регистрационный номер и индекс ответа	Корреспондент	Дата и индекс ответа	Исполнитель	Отметка о получении
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					

Приложение 6
к Административному регламенту
исполнения Правительством Ставропольского края
государственной функции по рассмотрению
обращений граждан и организации личного
приема граждан

Лицевая сторона

КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ	
N _____	от " _____ " _____ 20__ г.
Фамилия, имя, отчество заявителя: _____	
_____ .	
Место работы заявителя и занимаемая должность: _____	
_____ .	
Адрес проживания заявителя: _____	
_____ .	
Краткое содержание заявления: _____	
_____ .	
_____ .	
Фамилия должностного лица, ведущего прием: _____ .	

Оборотная сторона

Кому поручено рассмотрение заявления, дата, подпись должностного лица, ведущего прием: _____

_____ .
Результат рассмотрения заявления: _____

_____ .

Федерального Собрания Заведующий отделом по работе также ответы на с обращениями граждан: депутатские запросы принимает решения о	Сотрудники сектора учета и контроля отдела: регистрируют обращения граждан; направляют обращения в сектор на рассмотрение;	Сотрудники сектора по рассмотрению и анализу прочитывают обращения граждан; и анализу; оформляют карточку учета обращения в системе учета "Письма"; рассмотрению и анализу принимают решение о передаче зарегистрированные ответы; обращений граждан на осуществляют отправку обращений рассмотрение в государственные граждан на исполнение и органы Ставропольского края, уведомления заявителям; органы местного самоуправления передают письменные обращения Ставропольского края, другие Ставропольского края с материалами граждан в секретариаты организации; осуществляют контроль за полнотой и оформляют сопроводительные исполнения поручений	председателей палат Российской Федерации, а парламентские и аннотируют обращения граждан; Секретариаты Губернатора заместителей председателя Ставропольского края и заместителей Правительства Ставропольского края: согласовывают дату и время личного знакомят Губернатора Ставропольского заместителей председателя края и заместителей председателя Ставропольского края с материалами осуществляют контроль за полнотой и исполнения поручений оформляют уведомления гражданам; принимают и рассматривают обращения граждан, поступившие Структурные подразделения аппарата Ставропольского края: принимают решение о постановке рассматривают обращения граждан; готовят и направляют ответы на оформляют папки писем;
ведет личный прием граждан; Ставропольского края, первых подписывает сопроводительные Правительства письма к обращениям граждан; председателя подписывает информацию о поступивших по "телефону приема граждан; доверия" обращениях граждан; края, первых принимает решения о Правительства Ставропольского постановке обращений на Правительства контроль; личного приема; снимает поручения с контроля; качеством информирует Губернатора Губернатора Ставропольского оформляют сопроводительные исполнения поручений Ставропольского края, первых края, первых заместителей письма к обращениям граждан; заместителей Председателя Правительства Ставропольского председателя Правительства оформляют уведомления гражданам; принимают и рассматривают обращения граждан, поступившие Структурные подразделения аппарата Правительства Правительства Ставропольского по "телефону доверия"; Ставропольского края: принимают решение о постановке рассматривают обращения граждан; готовят и направляют ответы на оформляют папки писем;	осуществляют регистрацию оформляют карточку учета Секретариаты Губернатора заместителей председателя Правительства Ставропольского края и заместителей Правительства Ставропольского края: согласовывают дату и время личного знакомят Губернатора Ставропольского заместителей председателя края и заместителей председателя Ставропольского края с материалами осуществляют контроль за полнотой и исполнения поручений оформляют сопроводительные исполнения поручений оформляют уведомления гражданам; принимают и рассматривают обращения граждан, поступившие Структурные подразделения аппарата Правительства Правительства Ставропольского по "телефону доверия"; Ставропольского края: принимают решение о постановке рассматривают обращения граждан; готовят и направляют ответы на оформляют папки писем;		
поручениям	осуществляют контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан	ведут личный прием граждан	
