

## УТВЕРЖДЕН

приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства  
Ставропольского края  
от 22 июля 2015 г. № 102

### ПОРЯДОК

организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, принятия решений и направления ответов гражданам в установленный законодательством Российской Федерации срок в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края

#### I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет основные требования к организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - граждане), принятию решений и направлению ответов гражданам в установленный законодательством Российской Федерации срок в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края (далее - министерство), сроки и последовательность действий, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в государственные органы.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Закон Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз "О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае";

Положение о министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края, утвержденное постановлением Правительства Ставрополь-

ского от 25 декабря 2014 г. № 545-п «Об утверждении Положения о министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края» (далее - министерство).

3. Для целей настоящего Порядка под заявителями понимаются граждане, обратившиеся в министерство с предложениями, заявлениями и жалобами в форме электронного документа, на бумажном носителе, по телефону доверия министерства, на личном приеме, или обратившиеся в другой орган государственной власти, чьи предложения, заявления и жалобы перенаправлены в министерство (далее соответственно - заявитель, обращение).

4. Информация о порядке работы по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок размещается на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://mingkhsk.ru> (далее - сайт), на информационном стенде, который размещается при входе в здание министерства по адресу: г.Ставрополь, ул. Голенева, 37, по следующим номерам телефонов министерства

8 (8652) 29-64-88; 29-64-06, факс: 8 (8652) 26-68-40

## II. Порядок приема, регистрации и передачи на рассмотрение обращений

5. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа составляется в свободной форме и в обязательном порядке должно содержать:

наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество должностного лица министерства, либо должность соответствующего лица министерства;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы, изложенная в доступной для чтения форме;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В этом случае представление заявителем подлинников документов не требуется.

6. Заявитель имеет право:

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме через сайт;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого

го входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с федеральным законодательством с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц министерства;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

7. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются отделом кадрового, документационного обеспечения и спецработы министерства (далее - отдел документационного обеспечения).

8. Должностное лицо министерства, ответственное за прием корреспонденции:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению прикрепляет конверт;

приобщает к обращению прилагающиеся к нему документы.

9. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения должностное лицо, ответственное за работу с обращениями (далее - ответственный за работу с обращениями), проставляет штамп с указанием даты приема письменного обращения и сообщает телефон для справок (29-64-75).

10. Все обращения независимо от их формы подлежат обязательной регистрации в системе электронного делопроизводства и документооборота (далее - СЭДД "Дело") в течение 3 дней со дня их поступления в министерство.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится не позднее рабочего дня, следующего за праздничными или выходными днями.

Письменные обращения, поступившие непосредственно в министерство, регистрируются сквозной нумерацией в автоматическом режиме в СЭДД "Дело".

При поступлении письменного обращения из управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края, других органов государственной власти Ставропольского края новая учетная карточка письменного обращения в программе СЭДД "Дело" не заводится. Подчиненные резолюции оформляются в сформированной отделом по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края или другим органом государственной власти Ставропольского карточке учета.

11. Ответственный за работу с обращениями:

проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп с указанием присвоенного регистрационного номера (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение);

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

проверяет письменное обращение на повторность;

заполняет рубрикатор в СЭДД "Дело", составляет и вводит аннотацию на письменное обращение (аннотация на письменное обращение должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении гражданином);

проставляет шифр темы письменного обращения согласно классификатору вопросов, указанному в СЭДД "Дело";

указывает срок рассмотрения данного обращения;

осуществляет постановку обращений на контроль и контроль за сроками рассмотрения обращения;

делает специальные отметки (штампы), свидетельствующие о наличии контроля и необходимости возврата письменного обращения.

12. Если письмо подписано двумя и более авторами, то в карточку учета вносятся сведения о первом авторе или авторе, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

Если поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то об этом делается отметка в учетной карточке.

13. Оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

14. Регистрируются, учитываются в статистическом отчете и без рассмотрения направляются в дело те обращения, которые не соответствуют требованиям оформления, в том числе указанным в пункте 6 настоящего Порядка.

15. Ошибочно присланное обращение пересылается по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае обращение возвращается заявителю.

Если же обращение направлено в министерство (в соответствии с адресом на конверте или электронным адресом), но не содержит вопросов, относящихся к компетенции министерства, оно направляется по принадлежности в орган (организацию, учреждение).

### III. Рассмотрение обращений

16. Прошедшие регистрацию обращения направляются на рассмотрение министру, заместителям министра (по курируемым вопросам) с проектом резолюции, подготовленным ответственным за работу с обращениями, для определения исполнителя.

Министр (заместитель министра) принимает решение и определяет исполнителей.

17. При выявлении оснований, при которых обращение не рассматривается, министр (заместитель министра) принимает решение и готовит поручение о нерассмотрении обращения или направлении в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В указанном случае должностным лицом, ответственным за работу с обращениями, оформляется сопроводительное письмо и направляется вместе с обращением в компетентный орган для рассмотрения. Один экземпляр сопроводительного письма направляется заявителю для уведомления.

18. Исполнитель, указанный в поручении первым, является ответственным исполнителем.

19. Предложения с обоснованием необходимости изменения ответственного исполнителя представляются министру (заместителю министра) руководителем заинтересованного структурного подразделения министерства (далее – отдел) в течение 3 дней со дня оформления поручения по обращению, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

20. Соисполнители направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, но не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

21. Исполнитель:

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

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

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

направляет ответ по существу поставленных в обращении вопросов в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа в виде сканированной копии ответа на бланке с подписью министра (заместителя министра) по адресу электронной почты, указанному в обращении;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

22. Должностные лица министерства при рассмотрении обращений в пределах своих полномочий вправе:

Приглашать заявителей для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у заявителей, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям;

поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами;

давать промежуточный ответ на обращение при невозможности дать обротившемуся гражданину ответ в срок по объективным причинам.

23. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка персональных данных, содержащихся в письменном обращении (карточке личного приема), осуществляется в соответствии с федеральным законодательством в сфере защиты информации, персональных данных и регламентирующими приказами министерства.

24. Запрещается направлять обращение (просьбу гражданина о восстановлении или защите его или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов) на рассмотрение в подведомственное учреждение, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

25. Обращение может иметь несколько резолюций (одного или нескольких должностных лиц) соответственно этапам рассмотрения. При этом последующая резолюция не должна дублировать и противоречить первой, в ней может при необходимости конкретизироваться порядок исполнения документа, срок его исполнения (с учетом конечного срока исполнения, установленного первой резолюцией) и исполнитель строго по подчиненности (за исключением случаев поступления документов не по компетенции министерства).

26. Допускается возможность повторного рассмотрения обращения при изменении обстоятельств дела. В этом случае министр (заместитель министра), подписавший первичную резолюцию, имеет право дать новое поручение с учетом изменившихся обстоятельств и (или) определить других исполнителей.

Рассмотрение повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

27. Рассмотрение обращения считается законченным, когда рассмотрены все поставленные в нем вопросы, находящиеся в компетенции министерства, и заявителю дан исчерпывающий ответ.

28. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

если жалоба признана необоснованной.

29. В случае если в обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, а также членов его семьи, на обращение не дается ответ по существу поставленных в нем вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю по почтовому адресу и (или) электронной почты, указанным в обращении, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство либо должностному лицу министерства.

30. Обращения, поступившие в министерство в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, если не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения.

31. Срок исполнения документа в министерстве устанавливается:

на половину срока рассмотрения обращения меньше, если для непосредственной подготовки ответа заявителю (сводного ответа) обращение направлено в другой государственный орган и уведомление о подготовке ответа непосредственно заявителю не поступало;

на 3 рабочих дня меньше контрольного срока, если контрольный срок установлен в аппарате Правительства Ставропольского края;

на 1 рабочий день меньше контрольного срока, если контрольный срок попадает на выходной или праздничный день;

с конкретной датой исполнения - в указанный срок;

в течение 10 (десяти) дней со дня их регистрации по письменным обра-

щениям, содержащим вопросы защиты прав ребенка.

32. Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом не позднее чем за 3 дня до истечения срока исполнения гражданину направляется соответствующее уведомление.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет должностному лицу министерства, принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием необходимости срока продления.

33. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение 7 (семи) дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

#### IV. Направление ответа на обращение

34. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

35. В ответах на коллективные письменные обращения в адресате указывается, кому именно из граждан, подписавших письмо, направляется ответ.

36. Ответы на обращения оформляются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в аппарате Правительства Ставропольского края, утвержденной распоряжением Правительства Ставропольского края от 26 декабря 2014 г. № 435-рп, подписываются министром или заместителями министра в соответствии с распределением обязанностей.

37. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, содержащем жалобу, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

38. При наличии контроля со стороны аппарата Правительства Ставропольского края и других органов государственной власти ответ заявителю и контролирующим органам направляется одним письмом (не более четырех адресатов).

Отдельные письма заявителю и контролирующему органу формируются, если ответ заявителю отличен от ответа контролирующему органу.

39. После завершения рассмотрения обращения на оформленном надлежащим образом ответе (на бумажном носителе) проставляются исходящий номер, дата исполнения и передается должностному лицу министерства, ответственному за регистрацию и отправку исходящей корреспонденции.

40. При получении материалов с одним из подписанных экземпляров от-



вета, ответственный работу с обращениями снимает обращение с контроля в СЭДД "Дело".

41. При обращении гражданина с просьбой выдать копию (дубликат) отправленного по почте ответа на обращение ответственный за работу с обращениями проверяет у заявителя удостоверение личности, выдает гражданину распечатанный из СЭДД "Дело" прикрепленный к РКПД требуемый ответ, на втором экземпляре ответа гражданин делает надпись "Копия ответа получена на руки", фамилию, инициалы, подпись, дату. Копия ответа подшивается к материалам дела.

42. Папки, в которых находятся исполненные письменные обращения, хранятся в отделах министерства у ответственных исполнителей в течение двух календарных лет (текущего и предыдущего). В дальнейшем данные папки передаются на хранение в архив министерства.

## V. Информационно-справочная работа

43. Информационно-справочная работа в министерстве ведется на основе СЭДД "Дело".

44. Ответственный за работу с обращениями:  
предоставляет информацию заявителям о ходе рассмотрения их обращений (по телефонному звонку или при личном обращении);  
предоставляет информацию по обращениям на письменные и устные запросы работников министерства.

## VI. Личный прием граждан

45. Личный прием граждан осуществляется министром и заместителями министра в соответствии с утверждаемым графиком приема, руководителями и должностными лицами отделов министерства - в течение рабочего дня по адресу: г. Ставрополь, ул. Голенева, 37.

46. Предварительная запись на прием к министру, к заместителям министра производится секретарем приемной министра.

В случае необходимости к министру (заместителю министра), ведущему прием, приглашаются руководители отделов министерства, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов.

47. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема граждан.

48. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление или оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

49. Секретарем приемной министра осуществляется подбор и представление для доклада министру (заместителю министра) необходимых документов по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

50. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

51. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

52. Министр в ходе личного приема дает поручения по обращениям граждан заместителям министра, заместители министра - руководителям курируемых ими отделов для рассмотрения обращения по компетенции.

53. Регистрация и учет карточек личного приема граждан министром в муниципальных районах и городских округах Ставропольского края (выездные приемы) осуществляются ответственным за работу с обращениями.

54. Все поручения министра (заместителей министра), данные на личном приеме, берутся на контроль.

Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в министерстве, осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан.

55. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса.

## VII. Организация контроля за исполнением Порядка

56. Организацию работы с обращениями граждан в министерстве осуществляет ответственный за работу с обращениями граждан, который обеспечивает единый порядок регистрации и учета обращений в министерстве, контроль за их рассмотрением и подготовкой ответов.

57. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения и принятия решений по рассмотрению обращений работниками министерства осуществляется министром путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками министерства положений Порядка и иных нормативных актов Российской Федерации.

58. Ответственный за работу с обращениями:

ежемесячно представляет министру информационно-аналитические материалы по итогам рассмотрения обращений и справку о соблюдении сроков

рассмотрения обращений граждан;

ежеквартально представляет информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений в управление по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края;

представляет информацию о работе с обращениями с обзором тем обращений для размещения на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

59. Начальник отдела документационного обеспечения еженедельно сообщает министру информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений.

60. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений 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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства.

61. Контроль за исполнением обращений включает:

постановку на контроль рассмотрения обращений;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

снятие обращений с контроля.

62. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

63. Министр или заместители министра в соответствии с данными им поручениями осуществляют контроль за полнотой и качеством подготовки ответа на обращение, проводят соответствующие служебные проверки и принимают в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении должностных лиц министерства.

64. Руководители отделов министерства должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

65. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся при необходимости по поручению министра или его первого заместителя.

66. Внеплановые проверки полноты и качества подготовки ответов на обращения проводятся министром (заместителями министра) с участием уполномоченных должностных лиц на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращения.

67. По результатам проверок руководителям министерства при необходимости предоставляются предложения по совершенствованию мероприятий

при подготовке ответов на обращения.

68. Контроль за соблюдением сроков исполнения ответов на обращения осуществляется постоянно.

### VIII. Ответственность должностных лиц министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращения

69. Действия (бездействие) и решения должностного лица министерства, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращения, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу министерства (министру, заместителю министра).

70. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица министерства по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе рассмотрения обращения.

71. Должностные лица министерства несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность должностных лиц министерства за работу с обращениями граждан закрепляется в их должностных регламентах.

72. За систематическое или грубое нарушение законодательства Российской Федерации и законодательства Ставропольского края по вопросу рассмотрения обращений граждан работники министерства привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.