

Приложение № 1
к постановлению департамента
по делам казачества
и кадетских учебных заведений
Ростовской области
от 27.04.2022 № 1

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в департаменте по делам казачества и кадетских учебных
заведений Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области (далее соответственно – Порядок, департамент по казачеству, департамент) устанавливает требования к организации работы в департаменте по казачеству по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по казачеству осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом Ростовской области, Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте», приказом департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области от 21.09.2021 № 5 «О Регламенте департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений,

иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.4. Должностные лица и служащие департамента по казачеству несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в департаменте по казачеству его должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в департамент по казачеству, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.34 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом департамента по казачеству для доставки письменных обращений является: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

2.2. График (режим) работы департамента по казачеству:

понедельник - четверг - 9.00 - 18.00;

пятница - 9.00 - 16.45;

предпраздничные дни - 9.00 - 17.00;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 13.00 - 13.45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты департамента по казачеству: kazak@donland.ru.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863) 240-33-13.

Прием обращений в телефонном режиме в департаменте по казачеству не осуществляется.

2.5. Сведения о месте нахождения, телефонном номере, почтовом адресе и адресе электронной почты размещены на официальном сайте департамента по казачеству в сети «Интернет»: www.depkazak.donland.ru.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде на входе в приемную департамента (кабинет № 18), а также на официальном сайте департамента по казачеству в сети «Интернет»: www.depkazak.donland.ru.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы департамента по казачеству;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан директором департамента;

почтовый адрес департамента по казачеству;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте, по телефону (863) 240-57-67: о местонахождении и графике работы департамента по казачеству; о почтовом адресе; об адресе официального сайта департамента по казачеству в сети «Интернет», адресе электронной почты; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы; при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; запрашиваемая информация: относится к информации ограниченного доступа; неоднократно предоставлялась заявителю; не относится к деятельности департамента по казачеству; требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в департаменте по казачеству, если директором департамента по казачеству не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.9. Срок регистрации обращения - в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной

государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен директором департамента по казачеству, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращения, содержащие вопросы не входящие в компетенцию департамента по казачеству, переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение семи дней со дня его регистрации в департаменте.

2.12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в департамент по казачеству с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные директором департамента по казачеству. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в департамент по казачеству, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если

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

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в департамент по казачеству или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается директором департамента по казачеству на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в департамент по казачеству, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.7.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.34 настоящего раздела на официальном сайте департамента по казачеству в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в департамент по казачеству.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте.

3.11. По просьбе гражданина специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте, на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в департамент по казачеству по факсу, принимаются и регистрируются специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте.

Корреспонденция, поступившая в департамент по казачеству по факсу и не относящаяся к обращениям граждан, передается специалисту, ответственному за делопроизводство в департаменте, для дальнейшей обработки.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц департамента по казачеству письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте, должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается специалисту, ответственному за делопроизводство в департаменте, для регистрации.

3.14. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело»).

3.15. Специалист, ответственный за делопроизводство в департаменте, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.16. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.17. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (департамент по казачеству, либо иные адресаты);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное).

3.18. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет специалист, ответственный за делопроизводство в департаменте, а также служащие департамента по казачеству, ответственные за работу с обращениями граждан по своему направлению деятельности.

3.19. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.20. По содержанию каждого обращения директор департамента определяет ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителей.

3.21. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию департамента по казачеству, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

3.22. Обращения граждан, поступившие в департамент по казачеству из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, передаются директору департамента по казачеству, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка.

3.23. Должностные лица, служащие департамента по казачеству, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.24. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.25. Ответ на депутатский запрос, направленный в департамент по казачеству депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, дается в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в департаменте по казачеству.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписывается директором департамента по казачеству либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.26. При обращении в департамент по казачеству депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, ответ на это обращение дается и представляются запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в департаменте по казачеству.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается директором департамента по казачеству либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.27. Ответ на запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в департамент по казачеству по вопросам, входящим в его компетенцию, даются в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в департаменте по казачеству.

Ответ на запрос или обращение подписывается директором департамента по казачеству либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.28. В случае, если при рассмотрении обращения в департаменте по казачеству возникают разногласия между исполнителями о компетенции, решение о дальнейшем рассмотрении обращения принимается директором департамента по казачеству.

3.29. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в обратный адрес за подписью директора департамента по казачеству со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.30. 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.

3.31. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица, служащие департамента по казачеству обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.32. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.33. Ответы на обращения подписываются директором департамента по казачеству либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Все ответы, независимо от формы поступления обращения, подписываются указанными должностными лицами на бумажном носителе и электронной подписью в системе «Дело». Регистрируются ответы на обращения в установленном порядке в системе «Дело» и прикрепляются к регистрационной карточке в виде сканированного электронного образа с подписанного бумажного носителя в поле «Файлы».

На обращения, поступившие в департамент по казачеству в письменной форме, ответ направляется также в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу.

Сканированная копия подписанного ответа на обращение, поступившее в департамент по казачеству в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.34. Ответ на обращение, поступившее в департамент по казачеству, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте департамента по казачеству в сети «Интернет».

3.35. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя.

3.36. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в департаменте по казачеству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.37. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее директору департамента по казачеству.

Директор департамента по казачеству принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте, проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.39. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования специалисту, ответственному за делопроизводство в департаменте, для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.40. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется директором департамента по казачеству. Организацию делопроизводства по исполнению поручений директора департамента по казачеству осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство в департаменте, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.41. Отработанные обращения граждан специалист, ответственный за делопроизводство в департаменте, снимает с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.42. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.43. Должностные лица, служащие департамента по казачеству, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.44. Обращения граждан, поступившие в департамент по казачеству из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Личный прием граждан в Правительстве Ростовской области

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором департамента по казачеству по вопросам, отнесенным к компетенции департамента по казачеству.

В случае необходимости на личный прием приглашаются начальники отделов и иные должностные лица.

4.2. Личный прием граждан директором департамента по казачеству проводится в помещении департамента или других установленных местах, а также во время его выездов в городские округа и муниципальные районы Ростовской области.

4.3. Личный прием граждан осуществляется директором департамента по казачеству по графику по предварительной записи по телефону 240-57-67.

График приема граждан утверждается не позднее, чем за 5 рабочих дней до 1 числа следующего месяца приема граждан, и размещается на официальном сайте специалистом, ответственным за размещение информации на сайте департамента, в сети «Интернет»: www.depkazak.donland.ru и вывешивается на информационном стенде на входе в приемную департамента (кабинет № 18).

Личный прием может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

4.4. Просьба о личном приеме директором департамента по казачеству может быть оформлена гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин. В этом случае, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство в департаменте, не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство в департаменте, не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

4.5. Организация проведения личного приема граждан директором департамента по казачеству возлагается на специалиста, ответственного за делопроизводство в департаменте.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте.

4.6. По поручению директора департамента по казачеству личный прием может осуществлять уполномоченное им должностное лицо, о чем гражданин информируется специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте, и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится директором департамента по казачеству в согласованный с гражданином день.

4.7. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.8. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

4.9. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

4.10. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.11. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.12. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

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

4.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.15. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых директором департамента по казачеству, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации специалисту, ответственному за делопроизводство в департаменте.

5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором департамента по казачеству, заместителем директора – начальником отдела по делам казачества и начальниками отделов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

5.2. Контроль за сроками рассмотрения обращений осуществляется заместителем директора – начальником отдела по делам казачества и начальниками отделов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте.

5.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения

прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

5.4. Специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте, на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное общественное значение.

Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе отделов департамента по казачеству и служащих департамента, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.5. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений и запросов (подготовки докладов), поступивших в Правительство Ростовской области и установленных приемными первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, давших поручение по их рассмотрению департаменту по казачеству, либо управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, переносится специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте, с учетом их своевременного рассмотрения исполнителями на 2 рабочих дня до установленного контрольного срока.

5.6. Контроль за рассмотрением обращений, запросов (поручений), а также подготовки докладов включает в себя:

- постановку на контроль поручений по рассмотрению обращений;
- контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений должностными лицами (включая меры уведомительного характера);
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям;
- снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений.

5.7. В порядке осуществления контроля специалистом, ответственным за делопроизводство в департаменте, устанавливаются промежуточные контрольные сроки предоставления отчетов о ходе исполнения поручения, исходя из его содержания:

- для поручений со сроком исполнения до полугода - ежемесячно;
- для поручений со сроком исполнения свыше полугода - ежеквартально.

5.8. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

5.9. Заместитель директора – начальник отдела по делам казачества и начальники отделов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также служащие департамента по казачеству являются ответственными за фактическое исполнение поручений в установленные сроки и несут ответственность за их неисполнение.

5.10. В случае направления ответственным исполнителем ответа на обращение, запрос после истечения срока, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, директором департамента по казачеству принимаются меры

дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

6. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц департамента по казачеству

6.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица департамента по казачеству, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

6.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

6.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

6.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителя директора – начальника отдела по делам казачества и начальников отделов департамента по казачеству и подготовка ответа на жалобу возлагаются на главного специалиста по правовой работе и ведущего специалиста департамента по казачеству, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений в департаменте.

Ответ на жалобу на решение или действия (бездействие) заместителя директора – начальника отдела по делам казачества и начальников отделов департамента по казачеству подписывается директором департамента.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц департамента по казачеству, принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

6.6. Обжалование решений или действий (бездействия) директора департамента по казачеству, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц департамента по казачеству, указанных в пункте 6.4 настоящего раздела, может осуществляться посредством подачи жалобы в Правительство Ростовской области, а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Главный специалист по правовой работе



А.Ю. Артеменко

Приложение № 1
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в департаменте по делам
казачества и кадетских учебных
заведений Ростовской области
от _____ № ____

Департамент по делам казачества и кадетских учебных заведений
Ростовской области
344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112

Исходящий номер

Адрес:

Кому: _____

Уважаемый(ая) _____

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции
в _____.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок
уполномоченным должностным лицом.

Должность _____ Ф.И.О.
(подпись)

Приложение № 2
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в департаменте по делам
казачества и кадетских учебных
заведений Ростовской области
от _____ № ____

Карточка
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20 ____ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный
прием

Ф.И.О.

(подпись)

Приложение № 2
к постановлению департамента
по делам казачества
и кадетских учебных заведений
Ростовской области
от 27.04.2022 № 1

ПЕРЕЧЕНЬ

постановлений департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений
Ростовской области, признанных утратившими силу

1. Постановление департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области от 28.09.2016 № 1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области».

2. Постановление департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области от 02.04.2018 № 1 «О внесении изменений в постановление департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области от 28.09.2016 № 1».

Главный специалист по правовой работе



А.Ю. Артеменко