



КОМИТЕТ ПО ОХРАНЕ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.03.2023 № 192

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 N 540-ЗС «Об обращениях граждан» комитет по охране объектов культурного наследия Ростовской области **п о с т а н о в л я е т:**

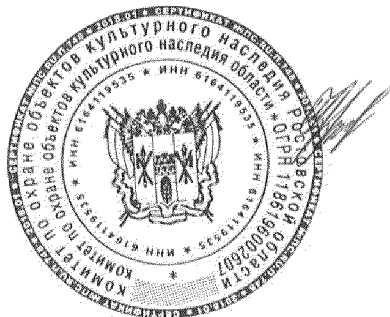
1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области обеспечить выполнение настоящего постановления.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области – начальника отдела охраны объектов культурного наследия Коробову И.В.

Председатель комитета
по охране объектов культурного
наследия Ростовской области



И.В. Грунский

Приложение
к постановлению комитета
по охране объектов
культурного наследия
Ростовской области
от 28.03.2023 № 192

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области (далее – комитет) 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 комитете осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

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 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О регламенте Правительства Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области».-

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

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 комитета несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в комитете 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 комитет, 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 абзацем вторым пункта 3.39 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 комитета для доставки письменных обращений является: 344022, г. Ростов-на-Дону, ул. Нижнебульварная, д. 29.

Гражданин может лично передать письменное обращение в комитет по адресу: 344022, г. Ростов-на-Дону, ул. Нижнебульварная, д. 29.

2.2. График (режим) работы комитета:

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 в комитет путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее – Электронная приемная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в комитет через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты комитета, к рассмотрению не принимаются.

Корреспонденция, которая не относится к обращениям граждан и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившая в комитет через Электронную приемную, подлежит перерегистрации в группе документов входящие комитета по охране объектов культурного наследия.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;

с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;

отслеживания текущего состояния исполнения обращения;

получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;

просмотра всех ранее направленных обращений;

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в комитете не осуществляется.

Телефон для справок комитета: (863) 262-37-73.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений комитета, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте комитета в сети «Интернет» – www.okn.donland.ru (далее – официальный сайт комитета).

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется сотрудником комитета по телефону: (863) 262-37-73.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте комитета.

На официальном сайте размещается следующая обязательная информация:

режим работы комитета;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес комитета;

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

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ведущим специалистом отдела охраны объектов культурного наследия по телефону (863) 262-37-73: о местонахождении и графике работы комитета; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта комитета, адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в комитете в течение тридцати дней со дня регистрации в комитете, если Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Председатель комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области (далее – председатель комитета), в соответствии с распределением обязанностей, направляет обращения граждан для рассмотрения по существу в структурные подразделения комитета в соответствии с их компетенцией.

Направление комитетом обращения на рассмотрение в другой государственный орган осуществляется на основании поручения председателя комитета с указанием наименования исполнительного органа и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом направляется уведомление о переадресации обращения.

Если в обращении, перенаправленном в комитет, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено для рассмотрения в комитет с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения в комитете исчисляются, начиная от даты регистрации обращения в комитете.

Обращения, направленные в комитет из управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, полученные из вышестоящих органов власти с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в контрольные сроки, установленные Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области.

Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области.

2.10. 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.

2.11. 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, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

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 комитет с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в комитете.

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 комитет, 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 исполнительные органы, 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 комитет 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 председателем комитета

или лицом его замещающим на основании предложения ответственного исполнителя.

3.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.39 настоящего раздела на официальном сайте комитета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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.

3.10. 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 комитет.

3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ведущим специалистом отдела охраны объектов культурного наследия.

3.12. По просьбе гражданина ведущим специалистом отдела охраны объектов культурного наследия на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц комитета письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются, а передаются непосредственно должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается для регистрации и дальнейшего рассмотрения.

3.14. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в комитет, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке.

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело» (далее — система «Дело»).

3.16. Ведущий специалист отдела охраны объектов культурного наследия 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».

3.17. 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.

3.18. 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 (комитет по охране объектов культурного наследия Ростовской области; председатель комитета по охране объекта культурного наследия Ростовской области, 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);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет заместитель начальника отдела по исполнению переданных полномочий Российской Федерации в области государственного учета объектов архитектурного наследия (далее – заместитель начальника отдела учета объектов архитектурного наследия).

3.20. 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).

3.21. По содержанию каждого обращения председатель комитета или лицо его замещающее определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело». Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются председателем комитета или лицом его замещающим. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются председателем комитета или лицом его замещающим.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается председателем комитета или лицом его замещающим.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются председателем комитета или замещающим его лицом.

3.22. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам.

3.23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.24. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию комитета, 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.

3.25. Поступившие в комитет обращения граждан из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль передаются председателю комитета, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется в соответствии с пунктом 7.5 раздела 7 настоящего Порядка.

3.26. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.27. Срок прохождения обращений с момента поступления в комитет и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение обращения, не должен превышать трех дней. Прохождение срочных обращений осуществляется незамедлительно.

3.28. Не допускается передача обращений граждан от одного исполнителя другому, без внесения соответствующих изменений в систему «Дело».

3.29. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.30. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким структурным подразделениям комитета, 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.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.31. Ответ на депутатский запрос, направленный в комитет депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, предоставляется в письменной форме не позднее тридцати дней со дня его регистрации в комитете.

Ответ на депутатский запрос подписывается председателем комитета, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.32. При обращении в комитет депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностными лицами комитета подготавливается ответ и представляются запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня его регистрации в комитете.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается председателем комитета, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.33. Ответ на запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в комитет по вопросам, входящим в компетенцию комитета, предоставляется в письменной форме не позднее четырнадцати дней со дня его регистрации в комитете.

Ответ на запрос или обращение подписывается председателем комитета, либо лицом, временно исполняющим его обязанности

3.34. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области за подписью председателя комитета или лица его замещающего со ссылкой на правовой акт.

3.35. 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.

3.36. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица комитета 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.

3.37. 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.

3.38. Ответы на обращения подписывается председателем комитета или лицом его замещающим.

Ответы на обращения, поступившие в комитет в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в комитет в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

3.39. Ответ на обращение, поступившее в комитет, 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 комитета в сети «Интернет».

3.40. 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, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.41. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области, утвержденной приказом комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области от 19.12.2023 № 20/01-02/166 (далее — Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.42. Решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения принимается председателем комитета или лицом его замещающим.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» заместитель начальника отдела учета объектов архитектурного наследия проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.44. 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 заместитель начальника отдела учета объектов архитектурного наследия для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется председателем комитета, заместителем председателя комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области — начальником отдела по охране объектов культурного наследия (далее — заместитель председателя), давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений председателя комитета осуществляет заместитель начальника отдела учета объектов архитектурного наследия или по поручению председателя комитета, заместителя председателя — должностные лица структурных подразделений комитета в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.46. При поступлении отработанных обращений граждан заместитель начальника отдела учета объектов архитектурного наследия снимает

обращение 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».

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

3.48. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.49. Обращения граждан, поступившие в комитет 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. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

При поступлении в комитет обращений по поручению Губернатора Ростовской области руководствоваться разделом 4 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

При поступлении в комитет обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» руководствоваться разделом 5 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

6. Личный прием граждан в комитете

6.1. Личный прием граждан осуществляется председателем комитета, заместителем председателя или уполномоченными ими должностными лицами комитета по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются должностные лица комитета.

6.2. Личный прием граждан в комитете осуществляется в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам должностными лицами комитета:

Председатель комитета – понедельник первой недели месяца с 15-00 до 17-00;

Заместитель председателя – вторник первой недели месяца с 09-30 до 11-30.

6.3. В случае, если гражданин обратился в комитет с просьбой о записи на личный прием к председателю комитета, предварительная запись на личный прием возлагается на заместителя начальника отдела учета объектов архитектурного наследия.

6.4. В случае, если в обращении, поступившем в комитет в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме руководителем, то после регистрации обращения заместителем начальника отдела учета объектов архитектурного наследия оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку и передается председателю комитета для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются заместителю начальника отдела учета объектов архитектурного наследия не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются заместителю начальника отдела учета объектов архитектурного наследия не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

6.5. Организация проведения личного приема граждан председателем комитета возлагается на заместителя начальника отдела учета объектов архитектурного наследия.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан заместителем начальника отдела учета объектов архитектурного наследия.

6.6. В случае отсутствия в день приема председателя комитета по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к председателю комитета, о проведении личного приема должностным лицом, его замещающим, прием проводится по решению председателя комитета в другой день.

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

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

6.9. 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 должностным лицом, проводившим личный прием.

6.10. По окончании личного приема председатель комитета или лицо его замещающее доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.11. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема заместителем начальника отдела учета объектов архитектурного наследия, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело».

6.12. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на должностное лицо, проводившее личный прием.

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

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

6.15. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых председателем комитета или лицом его замещающим, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, регистрируются заместителем начальника отдела учета объектов архитектурного наследия и направляются специалистам комитета для исполнения.

6.16. В случае, если в карточке личного приема гражданина, поступившей для регистрации, нет содержания вопроса, не прилагается письменное заявление или отсутствует запись об устном ответе гражданину на обращение, она возвращается заместителю начальника отдела учета объектов архитектурного наследия для доработки.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. 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.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют заместитель председателя комитета, начальники отделов комитета, или лица их замещающие.

7.3. Председателем комитета, заместителем председателя комитета на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

7.4. В обязательном порядке председателем комитета, заместителем председателя на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

- из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

- из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

- в ходе прямых телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

7.5. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений включает:

- постановку поручений по обращениям на контроль в системе «Дело»;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

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

- осуществление контроля исполнения за сроками рассмотрения обращений;

- снятие с контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

7.7. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком работы по рассмотрению обращений граждан в комитете, осуществляет заместитель начальника отдела учета объектов архитектурного наследия.

7.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений непосредственно в структурных подразделениях комитета осуществляют начальники отделов или лица их замещающие.

7.9. Государственные гражданские служащие Ростовской области, проходящие государственную гражданскую службу в комитете при рассмотрении обращений граждан, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения государственной функции в соответствии с их должностными регламентами.

8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц комитета

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица комитета, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. 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.

8.3. 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.

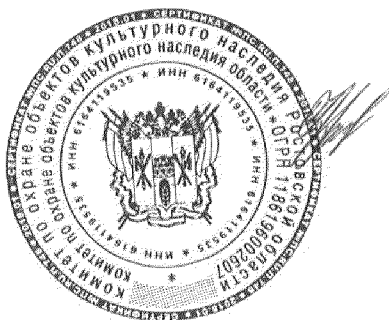
8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц комитета, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на председателя комитета.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц комитета, 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.

Председатель комитета
по охране объектов культурного
наследия Ростовской области



И.В. Грунский

Приложение
к Порядку
организации работы по рассмотрению
обращений граждан в комитете по
охране объектов культурного наследия
Ростовской области

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 _____ ФИО
(подпись)

Председатель комитета
по охране объектов культурного
наследия Ростовской области



И.В. Грунский