



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МИРОВЫХ СУДЕЙ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«12» октября 2016 г. № 1
(в ред. Постановления департамента от 16.02.2018 N 1)

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан в департаменте по обеспечению
деятельности мировых судей 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 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области (далее – департамент) согласно приложению.
2. Руководителям структурных подразделений департамента обеспечить выполнение настоящего постановления.
3. Приказ департамента от 03.10.2014 № 278 «О мерах по дальнейшему совершенствованию работы с обращениями граждан» признать утратившим силу.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. директора департамента

С.Н. Подзюбанов

Приложение
к постановлению департамента по
обеспечению деятельности
мировых судей Ростовской области
от 12.10.2016 № 1

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в департаменте по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской
области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы 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 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»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 219 «Об утверждении Положения о департаменте по обеспечению деятельности мировых судей 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 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;
- приказом директора департамента от 11.12.2013 № 293 «Об Инструкции по делопроизводству в департаменте по обеспечению деятельности мировых судей 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 работники департамента несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в департаменте 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, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в департамент по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области (далее – департамент) 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;

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.

(в ред. Постановления департамента от 16.02.2018 N 1)

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 адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

(в ред. Постановления департамента от 16.02.2018 N 1)

1.8. Обращение, поступившее в департамент или директору департамента в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в последовательности, установленной настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее в департамент или директору департамента обращение, 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, ответ, в

том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

(в ред. Постановления департамента от 16.02.2018 N 1)

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом департамента для доставки письменных обращений является: 344018, г. Ростов-на-Дону, ул. Дранко, д. 108 б.

2.2. График (режим) работы департамента:

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 департамент в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее в сети «Интернет») на официальном сайте департамента www.msudro.ru или по адресу электронной почты департамента: msudro@donland.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863) 234-50-34.

Прием обращений в телефонном режиме в департаменте не осуществляется.

2.5. Сведения о месте нахождения, телефонном номере, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте департамента в сети «Интернет»: www.msudro.ru.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется главным специалистом отдела кадровой работы департамента по телефону: (863) 234-50-44.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется главным специалистом отдела кадровой работы департамента: о местонахождении и графике работы; о почтовом адресе; об адресе официального сайта 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;

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, если директором департамента не установлен более короткий срок его рассмотрения.

При направлении директором департамента обращения на рассмотрение в другой государственный орган, заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в департамент, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено для рассмотрения в иной орган исполнительной власти Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе исполнительной власти Ростовской области, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

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, 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. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

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. Обращения, направленные из отдела по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области в департамент с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные директором департамента. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в департамент с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные директором департамента. 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 регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в департамент, 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, текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(в ред. Постановления департамента от 16.02.2018 N 1)

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, 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 на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае поступления в департамент письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(в ред. Постановления департамента от 16.02.2018 N 1)

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 в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в департамент.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан в департаменте производится главным специалистом отдела кадровой работы.

3.11. По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в департамент по факсу, принимаются и регистрируются главным специалистом отдела кадровой работы.

3.13. Регистрация обращений граждан, поступивших в департамент, независимо от способов их доставки, производится главным специалистом отдела кадровой работы в соответствии с пунктом 2.9. раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.15. Главный специалист отдела кадровой работы 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 приемной департамента, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- 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);
гражданство заявителя (при наличии информации);
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).

3.18. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы "Дело", несет главный специалист отдела кадровой работы, а также должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан в департаменте.

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

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

3.22. Подлинники обращений граждан возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.23. Должностные лица департамента, 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 директором департамента одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.25. В случае, если обращение направлено в департамент не по

принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника отдела обращений за подписью директора департамента (или лица, его замещающего).

3.26. 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.

3.27. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица департамента обязаны в течение пятнадцати дней представить 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 представления.

3.28. 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.

3.29. Ответ на обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.30. Ответ на обращение граждан подписывается директором департамента или лицом его замещающего.

3.31. 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.

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

3.33. 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, который 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" главным специалистом отдела кадровой работы департамента проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.35. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен отделом по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел обращений для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы "Дело".

3.36. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений и организация делопроизводства по исполнению поручений осуществляется главным специалистом отдела кадровой работы департамента в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.37. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в отдел обращений, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел обращений.

3.38. При поступлении отработанных обращений граждан в приемную главный специалист отдела кадровой работы 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". На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись главного специалиста отдела кадровой работы.

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

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

4. Личный прием граждан в департаменте

4.1. Личный прием граждан в департаменте осуществляется директором департамента по вторникам с 15.00 до 18.00 часов, четвергам с 10.00 до 12.00 часов и заместителем директора департамента по понедельникам с 15.00 до 18.00 часов, по пятницам с 10.00 до 12.00 часов, по вопросам, отнесенным к их

компетенции. Предварительная запись на прием осуществляется по телефону (863) 234 50 34.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений, иные должностные лица.

4.2. Прием граждан директором департамента также проводится в форме личного приема во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан на сайтах администраций муниципальных образований, на страницах местных общественно-политических газет и в других формах извещения.

4.3. График приема граждан директором департамента и его заместителем также размещается на официальном сайте департамента в сети "Интернет": www.msudro.ru и на информационном стенде в здании департамента.

4.4. Организация проведения личного приема граждан директором департамента и его заместителем возлагается на ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан и приемную департамента.

4.5. В случае отсутствия в день приема директора департамента 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 директору департамента, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению руководителя в другой день по предварительному согласованию с гражданином.

4.6. 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.

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

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, проводившим личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы "Дело".

4.11. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на главного специалиста отдела кадровой работы департамента.

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

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. 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.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в департаменте, руководителями структурных подразделений департамента, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, главным специалистом отдела кадровой работы.

5.3. Главным специалистом отдела кадровой работы 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. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе департамента и его должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:
постановку на контроль поручений по рассмотрению обращений;
контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц департамента

6.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица департамента, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу департамента.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица департамента, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица департамента подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

6.4. Для объективного рассмотрения жалобы департамент вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения в соответствии с их компетенцией.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, директор департамента определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

6.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в департаменте.

И.о. директора департамента

С.Н. Подзюбанов

Приложение № 1
к Порядку
организации работы по
рассмотрению обращений граждан в
департаменте по обеспечению
деятельности мировых судей
Ростовской области

Департамент по обеспечению деятельности мировых судей
Ростовской области
ул. Дранко, 108 б, г. Ростов-на-Дону, 344018

Исходящий номер

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый(ая) _____!

В соответствии с п.3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение направлено в _____ для рассмотрения по компетенции.

Должность

(подпись)

Ф.И.О.

Приложение № 2
к Порядку
организации работы по
рассмотрению обращений граждан в
департаменте по обеспечению
деятельности мировых судей
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, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)