

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Правительства Ростовской области по исполнению
государственной функции «Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных
и письменных обращений граждан, принятия по ним решений
и направления ответов заявителям в установленный законодательством
Российской Федерации срок»

1. Общие положения

1.1. Государственная функция по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная функция) осуществляется Правительством Ростовской области (далее – Правительство области).

1.2. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

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 20.03.2012 № 16 «О регламенте Правительства Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 30.09.2011 № 7 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

распоряжением Губернатора Ростовской области от 01.12.2011 № 86 «Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области».

1.3. Административный регламент Правительства Ростовской области по исполнению государственной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями Правительства области и с иными органами исполнительной власти Ростовской области.

При исполнении государственной функции осуществляется взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области, иными организациями.

Положения Административного регламента 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.

Заявителями при исполнении государственной функции являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – гражданин).

1.4. При рассмотрении обращения граждан Правительство области и (или) его должностные лица и работники:

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 пункте 3.7 – 3.13 раздела 3 настоящего Административного регламента;

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

1.5. При рассмотрении обращения, поступившего в Правительство области, 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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной 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 3.7 – 3.12 раздела 3 настоящего Административного регламента, 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.

1.6. Результатом осуществления государственной функции является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Правительства области: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – отдел обращений) по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Соколова, д. 15.

2.2. График (режим) работы Правительства области:

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 Правительство области в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной на официальном сайте Правительства области www.donland.ru.

Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Правительства области: rga@donpac.ru.

2.4. Факсимильное письменное обращений – (863) 240-55-80 или (863) 240-57-40.

2.5. Телефон для справок отдела обращений (863) 240-55-26.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Правительства области и органов исполнительной власти Ростовской области, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Правительства области: www.donland.ru.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан представляется работником отдела обращений по телефону – (863) 240 55 26.

2.7. Личный прием граждан в Правительстве области осуществляется Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, руководителями органов исполнительной власти Ростовской области, руководителями структурных подразделений Правительства области и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

2.8. Личный прием граждан Губернатором Ростовской области проводится в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городских округах и муниципальных районах Ростовской области, а также в установленных для приема граждан иных местах. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

2.9. Личный прием граждан начальником отдела обращений по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – начальник отдела обращений) и уполномоченными на то лицами отдела обращений осуществляется с 10.30 до 12.30 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

2.10. Личный прием граждан должностными лицами Правительства области проводится в помещении отдела обращений или других установленных местах.

2.11. Визуальная и текстовая информация о порядке исполнения государственной функции размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Правительства области – <http://www.donland.ru>.

На информационном стенде в отделе обращений размещается следующая обязательная информация:

- о порядке исполнения государственной функции;
- режим работы отдела обращений;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

- адреса официальных сайтов Правительства области, областных органов исполнительной власти;

- почтовые адреса федеральных органов государственной власти;

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

- выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию исполнительных органов государственной власти Ростовской области и органов местного самоуправления, в том числе относящиеся к вопросам местного значения;

- адреса федеральных органов государственной власти;

- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.12. Оформление визуальной текстовой информации о порядке осуществления государственной функции должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.13. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации в Правительстве области, если Губернатором Ростовской области, Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области (лицами, их замещающими) не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Губернатор Ростовской области, Вице-губернатор Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области в соответствии с распределением обязанностей могут направлять обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый орган исполнительной власти Ростовской области в соответствии с их компетенцией.

Направление Губернатором Ростовской области, Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области обращения на рассмотрение в другой государственный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа исполнительной власти Ростовской области и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом помощником или уполномоченным лицом приемной руководителя заявителю направляется уведомление о переадресации.

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

2.14. Срок регистрации с момента поступления обращения – не более 3 дней.

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

2.15. 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 письменного обращения может быть продлен Губернатором Ростовской области, Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области или начальником отдела обращений, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.16. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области, направляется в течение 7 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.

2.17. 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 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.18. Обращения, направленные вышестоящими органами власти в Правительство области с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Губернатором Ростовской области, Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Правительстве области.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

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

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

3.2. В письменном обращении гражданина, составленном в свободной форме, в обязательном порядке указывается либо наименование Правительства области, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Гражданин также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

3.3. В обращении, поступившем в Правительство или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается наименование Правительства, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

3.5. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с исполнением государственной функции;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области находятся в распоряжении Правительства или иных государственных органов, органов местного самоуправления.

3.6. Обращение, поступившее в Правительство области, подлежит обязательному рассмотрению.

3.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый 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.

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

3.9. При получении письменного обращения, в котором содержится 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.

3.10. 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 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Губернатор Ростовской области, Вице-губернатор Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Правительство области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.12. 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.

3.13. 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 Правительство области или должностному лицу Правительства области.

3.14. Все обращения граждан независимо от их формы и поступления в Правительство области подлежат обязательной регистрации в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» в Правительстве области (далее – система «Дело»).

3.15. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

3.16. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Правительства области, пересылаются канцелярией в отдел обращений.

3.17. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела обращений.

3.18. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление с указанием даты приема обращения в Правительстве области, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.19. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются работниками отдела обращений. При поступлении обращений по факсу в отдел обращений, адресованных структурным подразделениям Правительства области или органам исполнительной власти Ростовской области, обращения передаются в канцелярию для учета и передачи адресату.

3.20. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений) установлен электронный адрес gra@donpac.ru, размещенный на официальном сайте Правительства области.

В случае, если в интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отделом обращений направляется уведомление о регистрации обращения, после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.21. Обращения, поступившие в Правительство области из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом, и направляются для рассмотрения должностным лицам Правительства области, органам исполнительной власти Ростовской области в соответствии с их компетенцией.

Обращения, адресованные к руководителям структурных подразделений, должностным лицам органов исполнительной власти Ростовской области, отделом обращений не регистрируются и предаются в канцелярию общего отдела Правительства Ростовской области (далее – общий отдел) для дальнейшей обработки.

Копии ответов и уведомлений заявителям по этим обращениям направляются в общественные приемные Губернатора Ростовской области к сведению.

3.22. После первичной обработки в канцелярии общего отдела поступившие обращения (почта, информационная телекоммуникационная сеть – «Интернет» (далее – «Интернет»), межведомственный электронный документооборот «МЭДО» (далее – «МЭДО»), факсимильное обращение) и документы, связанные с их рассмотрением, в тот же день в 11.00 и 15.00 часов

передаются под роспись в отдел обращений. Обращения, поступившие в канцелярию общего отдела после 15.00 часов, регистрируются следующим днем.

3.23. Поступившие в адрес должностных лиц Правительства области письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются канцелярией в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение 1 дня передается помощником должностного лица в отдел обращений для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.24. Регистрация обращений граждан, поступивших в Правительство области, независимо от способов их доставки, производится работниками отдела обращений в системе «Дело» в течение 3 дней с даты их поступления.

3.25. Поступившие в отдел обращений письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресанта для дальнейшей обработки.

3.26. Работники отдела обращений обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.27. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу специалист ставит регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело». Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

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

Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.28. Работники отдела обращений обязаны:

прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы;

проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

заполнить регистрационную карточку системы «Дело», в которой указывается:

дата поступления обращения;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (ей);

почтовый адрес заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;

гражданство заявителя (ей);

канал поступления обращения (почта, информационная телекоммуникационная сеть «Интернет» (далее – «Интернет»), личный прием, факсимильное обращение);

данные о форме обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

кратность обращения (первичное, повторное, многократное);

сведения об адресате (Правительство области, Губернатор Ростовской области, Вице-губернатор Ростовской области, заместитель Губернатора Ростовской области либо иные адресаты);

регистрационный номер обращения.

3.29. На поручениях вышестоящих федеральных органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль» или проставляется буква «К» красного цвета. В случае, если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в сопроводительном письме датируется установленный срок.

3.30. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.31. По содержанию каждого обращения работники отдела обращений определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей в соответствии с установленным соответствующим правовом актом распределением обязанностей и направляют обращение по принадлежности. Подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.32. В случае, если в сопроводительном письме о рассмотрении обращения в соответствии с компетенцией значится несколько исполнителей, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в сопроводительном письме первым, остальным направляются копии обращения.

3.33. Запрещается направлять жалобу для рассмотрения в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

3.34. Обращение, поступившее в Правительство области в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Административным регламентом.

3.35. На доклад Губернатору Ростовской области передаются коллективные обращения, носящие общественно значимый характер, а также по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Правительства области и органов исполнительной власти Ростовской области.

3.36. Обращения, передаваемые на доклад Губернатору Ростовской области, непосредственно определяются начальником отдела обращений совместно с помощником Губернатора Ростовской области.

3.37. Поступившие в Правительство области обращения граждан из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Губернатору Ростовской области, Вице-губернатору

Ростовской области или заместителям Губернатора Ростовской области, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения. Ими же подписываются ответы на эти обращения в направившие их федеральные органы власти и заявителям.

3.38. Если заявитель ранее обращался в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения заместителю Губернатора Ростовской области в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.39. Обращения на имя Губернатора Ростовской области, содержащие вопросы, отнесенные к ведению органов исполнительной власти Ростовской области, администраций муниципальных образований, иных организаций и не требующие запроса информации о результатах рассмотрения вышестоящими органами государственной власти, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в эти органы и организации отделом обращений, о чем уведомляется заявитель.

3.40. Обращения граждан, адресованные структурным подразделениям Правительства области и органам исполнительной власти Ростовской области или их должностным лицам, поступившие в отдел обращений, не регистрируются и передаются в канцелярию общего отдела.

3.41. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Правительства области, такие обращения в 7-дневный срок 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.

3.42. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу подписываются начальником отдела обращений или замещающим его лицом. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписывается работником отдела.

Уведомление заявителя о рассмотрении обращения подписывает работник отдела обращений.

3.43. Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти о возврате ошибочно присланных обращений подписываются начальником отдела обращений.

3.44. Ежедневно, в 17.00 часов, помощники Вице-губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области или уполномоченные на это лица получают письменные обращения граждан по курируемым вопросам в отделе обращений под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений. Обращение также уточняется на повторность.

3.45. При необходимости срочной передачи обращения Губернатору Ростовской области, Вице-губернатору Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в течение дня работник отдела обращений

имеет право получить его из соответствующей приемной и передать по назначению под роспись.

3.46. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя отдел обращений. О такой передаче работником отдела обращений делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.47. Обращения, направляемые для рассмотрения в органы исполнительной власти Ростовской области и органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, ежедневно, в 11.00 часов, работником отдела обращений передаются по реестру в канцелярию для их рассылки.

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

3.49. В случае, если при рассмотрении обращения в Правительстве области возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение отделом обращений направляется Вице-губернатору Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области для принятия решения о передаче обращения на рассмотрение.

3.50. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращения (далее – исполнитель), направлено не по принадлежности, исполнитель в течение 2 дней с даты получения обращения возвращает его в отдел обращений, указывая при этом, в чьей компетенции находится рассмотрение данного обращения со ссылкой на правовой акт.

3.51. 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.

3.52. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Правительства области обязаны в течение 15 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 предоставления.

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

3.54. Ответ на обращение, поступившее в Правительство области 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.

3.55. Ответ на обращение граждан подписывается заместителем Губернатора Ростовской области либо иным должностным лицом, которым поручено рассмотрение обращения.

В регистрационной карточке системы «Дело» ответственный исполнитель вводит отчет соответствующей резолюции, при этом выбирает поле «состояние исполнения». До передачи обращения в отдел обращений ответственный исполнитель ставит отметку об исполнении.

3.56. Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Губернатор Ростовской области, Вице-губернатор Ростовской области или заместители Губернатора Ростовской области.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Правительства Ростовской области, ответ подписывается указанным в поручении должностным лицом или иным уполномоченным лицом.

3.57. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.58. 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.

3.59. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ростовской области, утвержденной распоряжением Правительства Ростовской области от 30.09.2011 № 7 (далее – Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.60. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.61. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет в отдел обращений для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником отдела обращений проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.63. 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 в отдел обращений для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.64. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемной, помощники руководителя или по поручению руководителя – должностные лица курируемых им структурных подразделений Правительства области в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.65. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел обращений, где проверяется правильность оформления ответа.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений отделом обращений ответ вместе с обращением возвращается исполнителю на доработку.

3.66. На копии ответа ответственный исполнитель делает надпись «В дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и ставит личную подпись.

3.67. Контроль правильности оформления обращения заявителя осуществляет работник отдела обращений, ставит свою подпись, дату поступления в отдел обращений и делает отметку о результате рассмотрения обращений граждан: «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

4. Личный прием граждан в Правительстве области

4.1. Личный прием граждан осуществляется Губернатором Ростовской области, Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области и должностными лицами Правительства области по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Правительства области и органов исполнительной

власти Ростовской области, главы администраций муниципальных образований Ростовской области, иные должностные лица.

4.2. В случае, если гражданин обратился в отдел обращений с просьбой о записи на личный прием к Губернатору Ростовской области, Вице-губернатору Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области (далее – руководитель), предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием к руководителям возлагается на начальника отдела обращений.

4.3. В случае, если в обращении, поступившем в Правительство области в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме Губернатором Ростовской области, Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, то после регистрации обращения оформляется карточка личного приема гражданина и передается руководителю для согласования личного приема.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан помощником руководителя письменно.

4.4. По результатам личного приема граждан руководителем, проводившим личный прием, дается поручение, проставляется дата и подпись.

В случае отказа в записи на прием гражданину направляется письменный мотивированный отказ и в карточке личного приема делается соответствующая запись.

Оформленная карточка личного приема своевременно передается в отдел обращений для учета.

4.5. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме Губернатором Ростовской области, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются Губернатору Ростовской области для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме Губернатором Ростовской области содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, отделом обращений дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.

4.6. Личный прием граждан начальником отдела обращений или уполномоченным на то работником отдела обращений проводится ежедневно с 10.30 до 12.30 (кроме выходных и праздничных дней).

4.7. График приема граждан ежемесячно по согласованию с помощниками руководителей составляется и подписывается начальником отдела обращений.

График приема граждан ежемесячно публикуется в газете «Наше Время», размещается на официальном сайте Правительства области (<http://www.donland.ru/>) и вывешивается на информационном стенде в отделе обращений.

4.8. Не позднее 2 дней до даты проведения личного приема граждан материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются помощнику руководителя.

4.9. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на их помощников и начальника отдела обращений.

4.10. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, беременные женщины, инвалиды, а также прибывшие из отдаленных территорий Ростовской области принимаются вне очереди.

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

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

4.12. При устном обращении гражданина в отдел обращений с просьбой о записи на личный прием к руководителям, начальник отдела обращений или уполномоченное на то должностное лицо консультирует гражданина о порядке записи на личный прием и разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и оформляет результат приема («Разъяснено», «Направлен в государственный орган», «Направлен в органы местного самоуправления», «Записан на прием к руководителю»), вносит данные в регистрационную карточку системы «Дело» и заводит карточку личного приема гражданина.

4.13. В целях разъяснения гражданам порядка предоставления государственных услуг или исполнения государственных функций органами исполнительной власти Ростовской области на личный прием граждан могут приглашаться должностные лица органов исполнительной власти Ростовской области, предоставляющие соответствующие государственные услуги и исполняющие государственные функции.

4.14. В случае повторного обращения гражданина о записи на личный прием работник отдела обращений осуществляет сбор всех имеющихся в отделе обращений материалов, касающихся обращения гражданина, и представляет их руководителю, проводящему личный прием.

4.15. На граждан, записанных на личный прием к руководителю, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению к Административному регламенту.

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

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

обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

4.18. 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.

4.19. После завершения личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, помощником руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.20. Руководитель, проводивший личный прием, принимает решение о контроле за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина.

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

4.22. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

4.23. При повторном обращении с просьбой о личном приеме к одному и тому же руководителю по одному и тому же вопросу, если гражданину давались устные разъяснения на предыдущем приеме и ранее неоднократно давался письменный ответ на поставленные вопросы и при этом гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе отказать в повторном личном приеме или поручить проведение личного приема должностному лицу, к полномочиям которого относятся решение поднимаемых гражданином вопросов. Указанное решение заносится в карточку личного приема и подписывается руководителем.

4.24. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

4.25. Заместители Губернатора Ростовской области при выезде в муниципальные образования с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

4.26. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника руководителя, проводившего личный прием.

4.27. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки и гражданин не удовлетворен полученными разъяснениями, он вправе представить письменное заявление для рассмотрения по существу поставленных вопросов в обращении в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящим Административным регламентом.

4.28. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, регистрируются отделом обращений и направляются структурным подразделениям Правительства Ростовской области, органам исполнительной власти Ростовской области и их должностным лицам в соответствии с настоящим Административным регламентом.

4.29. В случае, если в карточке личного приема гражданина на выездном личном приеме граждан, поступившей в отдел обращений для регистрации и направления для рассмотрения по существу, нет содержания вопроса, не прилагается письменное заявление или отсутствует запись об устном ответе гражданину на обращение, она возвращается начальником отдела обращений помощнику руководителя, проводившего личный прием гражданина для доработки или подготовки заявителю руководителем, проводившим личный прием.

5. Контроль за исполнением государственной функции

5.1. Контроль за исполнением государственной функции 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 Губернатором Ростовской области, Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, контрольным управлением Губернатора Ростовской области, начальником отдела обращений, а также руководителями иных структурных подразделений Правительства Ростовской области, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

5.3. Отделом по работе с обращениями граждан на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области, полученных из федеральных органов государственной власти, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:
постановку на контроль поручений (резолюций) Губернатора Ростовской области по рассмотрению обращений;
контроль исполнения поручений должностными лицами по рассмотрению обращений граждан Вице-губернатором Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области;
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;
снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

5.6. Контроль за исполнением поручений Вице-губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области осуществляют их помощники с использованием системы «Дело».

5.7. Контроль за исполнением государственной функции направлен на выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и процедур, установленных настоящим Административным регламентом.

5.8. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям осуществляется с использованием системы «Дело».

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

5.10. В случае, если в ответе, полученном от областного органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление Губернатора Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

5.11. Должностные лица и работники Правительства области несут ответственность за нарушение настоящего Административного регламента.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений или действий (бездействия) Правительства области,
исполняющего государственную функцию, а также его должностных лиц

6.1. Действия (бездействие) или решения должностного лица Правительства области, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Правительства области.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Правительства области по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе исполнения государственной функции.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Правительства области подается в письменной или электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Административным регламентом.

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

6.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, должностное лицо Правительства области, рассматривающее жалобу:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу и признает действия (бездействие) и решение неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

6.5. Ответ по жалобе направляется гражданину в течение 30 дней с даты регистрации жалобы в Правительстве Ростовской области.

Начальник общего отдела
Правительства Ростовской области

М.В. Фишкин

Приложение
к Административному регламенту
Правительства Ростовской области по
исполнению государственной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятия по ним
решений и направления ответов заявителям
в установленный законодательством
Российской Федерации срок»

КАРТОЧКА
личного приема граждан
№ _____

«_____» _____ 201__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

(должность уполномоченного лица, производившего личный прием)

Должность уполномоченного лица,
производившего личный прием _____ Ф.И.О.
(подпись)