



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ДЕПАРТАМЕНТ ПО ДЕЛАМ КАЗАЧЕСТВА  
И КАДЕТСКИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23.05.2024

№ 3

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменений в постановление департамента  
по делам казачества и кадетских учебных заведений  
Ростовской области от 27.04.2022 № 1**

В целях приведения нормативного правового акта департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области в соответствие с законодательством Ростовской области и в связи с изменением структуры и штатного расписания департамент по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести в постановление департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области от 27.04.2022 № 1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области» изменения согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Директор департамента

П.Н. Серов



Постановление вносит  
главный специалист  
департамента Артеменко А.Ю.

Приложение  
к постановлению департамента  
по делам казачества  
и кадетских учебных заведений  
Ростовской области  
от 23.05.20224 № 3

**ИЗМЕНЕНИЯ,**  
вносимые в постановление департамента по делам казачества  
и кадетских учебных заведений Ростовской области от 27.04.2022 № 1  
«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в департаменте по делам казачества и кадетских учебных  
заведений Ростовской области»

Приложение № 1 изложить в редакции:

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

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

1. Общие положения

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

В настоящем Порядке используются понятия, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по казачеству осуществляется в соответствии с Конституцией Российской

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

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

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.4. Директор и государственные гражданские служащие департамента по казачеству (далее - госслужащие) несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в департаменте по казачеству: обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашиваются, 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;

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

дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.10 раздела 3 настоящего Порядка;

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

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

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

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.10 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

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

2.2. Гражданин может лично передать письменное обращение в департамент по казачеству лицу, ответственному за делопроизводство в департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области, или лицу его замещающему (далее – секретарь департамента) по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112, (левое крыло здания, 3,5 этаж).

2.3. График (режим) работы департамента по казачеству:

понедельник - четверг - 9.00 - 18.00;

пятница - 9.00 - 16.45;

предпраздничные дни - 9.00 - 17.00;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 13.00 – 13.45.

Телефон для справок: 8 (863) 240-57-67.

2.4. Обращения в форме электронного документа направляются в департамент по казачеству по адресу электронной почты департамента: [kazak@donland.ru](mailto:kazak@donland.ru), либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), либо перенаправляются через сервис «Электронная приемная граждан Ростовской области» из Правительства Ростовской области.

2.4.1. Обращения, направленные в департамент по казачеству по адресу электронной почты, регистрируются секретарем департамента в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело») в течение трех дней с момента поступления и организуется работа по их рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.4.2. Получение и обработка департаментом по казачеству обращений и сообщений, а также направление департаментом по казачеству ответов на обращения и сообщения граждан осуществляются с использованием платформы обратной связи Единого портала в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».

Организация рассмотрения обращений, поступивших в департамент по казачеству через платформу обратной связи Единого портала, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

2.4.3. Обращения, адресованные в департамент по казачеству, но поступившие через сервис «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенный в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru) (далее - Электронная приемная), не подлежащие регистрации и рассмотрению в Правительстве Ростовской области, регистрируются секретарем департамента в системе «Дело» при получении и организуется работа по их рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

2.6. Сведения о месте нахождения, телефонном номере, почтовом адресе и адресе электронной почты размещены на официальном сайте департамента по казачеству в сети «Интернет»: [www.depkazak.donland.ru](http://www.depkazak.donland.ru).

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде на входе в приемную департамента (кабинет № 14), а также на официальном сайте департамента по казачеству в сети «Интернет»: [www.depkazak.donland.ru](http://www.depkazak.donland.ru).

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы департамента по казачеству;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан директором департамента или, по его поручению, иными уполномоченными лицами;
- почтовый адрес департамента по казачеству;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется секретарем департамента по телефону (863) 240-57-67:

о местонахождении и графике работы департамента по казачеству; справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта департамента по казачеству в сети «Интернет», адресе электронной почты; адресе Электронной приемной, о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.8.1. 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, 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 госслужащего, а также членов его семьи; запрашиваемая информация: относится к информации ограниченного доступа; неоднократно предоставлялась заявителю; не относится к деятельности департамента по казачеству; требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в департаменте по казачеству, если директором департамента по казачеству либо лицом, временно исполняющим его обязанности, или заместителем директора - начальником отдела по работе с кадетскими учебными заведениями (далее в настоящем разделе соответственно - директор департамента,

заместитель директора - начальник отдела), не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Если в обращении, поступившем в Правительство Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Правительства Ростовской области для рассмотрения по существу в департамент по казачеству, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в департаменте по казачеству.

2.10. Срок регистрации письменного обращения - в течение трех дней с момента поступления в департамент по казачеству.

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

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

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен директором департамента по казачеству или заместителем директора - начальником отдела, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.12. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.13. Обращения, содержащие вопросы не входящие в компетенцию департамента по казачеству, переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение семи дней со дня его регистрации в департаменте, с уведомлением об этом заявителя по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.14. 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 регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти или соответствующим должностным лицам.

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

2.16. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в департамент по казачеству с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные директором департамента или заместителем директора - начальником

отдела. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в департаменте.

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

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

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

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу госслужащего, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

3.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые



доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в департамент по казачеству или одному и тому же лицу, может быть принято решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду обоснованности рассмотрения очередного обращения принимается директором департамента по казачеству либо лицом, временно исполняющим его обязанности, или заместителем директора - начальником отдела по работе с кадетскими учебными заведениями (далее в настоящем разделе соответственно - директор департамента, заместитель директора - начальник отдела) на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в департамент по казачеству, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение о обоснованности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления или должностным лицом.

3.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.34 настоящего раздела на официальном сайте департамента по казачеству в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10. 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.

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

3.12. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем департамента.

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

3.13. Поступившие в адрес госслужащих департамента письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются секретарем госслужащему, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается секретарю для регистрации.

3.14. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы «Дело».

Секретарь 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».

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.

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

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

3.16. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет секретарь, а также госслужащие департамента, ответственные за работу с обращениями граждан по своему направлению деятельности.

3.17. 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).

3.18. По содержанию каждого обращения директор департамента или заместитель директора - начальник отдела определяет ответственного исполнителя (соисполнителей), уполномоченных лиц (с обязательным указанием конкретного полномочия), а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и др.).

Секретарь осуществляет регистрацию обращения, вносит в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения.

3.19. Обращения граждан, поступившие в департамент по казачеству из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль,

передаются директору департамента или заместителю директора - начальнику отдела, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется в соответствии с пунктом 7.3 раздела 7 настоящего Порядка.

3.20. Госслужащие департамента, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

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

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

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

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается директором департамента по казачеству или заместителем директора - начальником отдела.

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

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.25. В случае поступления запроса из Правительства Ростовской области о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителем в своем обращении к Губернатору Ростовской области или в Правительство Ростовской области, ответ на такой запрос представляется департаментом в течение трех дней со дня поступления запроса в департамент.

3.26. В случае, если при рассмотрении обращения в департаменте по казачеству возникают разногласия между исполнителями о компетенции, решение о дальнейшем рассмотрении обращения принимается директором департамента или заместителем директора - начальником отдела.

3.27. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника Управления за подписью директора департамента по казачеству или заместителя директора - начальника отдела со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.28. 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.

3.29. В случае получения департаментом по казачеству в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, исполнитель в течение пятнадцати дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.30. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения департаментом по казачеству или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

3.31. 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.

3.32. Ответы на обращения, независимо от формы поступления обращения, подписываются директором департамента по казачеству или заместителем директора - начальником отдела, или, по их поручению, иными уполномоченными лицами департамента, на бумажном носителе и усиленной квалифицированной электронной подписью в системе «Дело».

Регистрируются ответы на обращения секретарем департамента в установленном порядке в системе «Дело» и прикрепляются к регистрационной карточке в виде сканированного электронного образа с подписанного бумажного носителя в поле «Файлы».

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

Сканированный образ подписанного ответа на обращение, поступившее в департамент по казачеству в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

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

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

3.37. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее директору департамента по казачеству или заместителю директора - начальнику отдела.

Директор департамента или заместитель директора - начальник отдела 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» секретарем проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.39. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив об этом секретарю для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.40. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется директором департамента по казачеству, заместителем директора – начальником отдела и начальниками отделов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

Организацию делопроизводства по исполнению поручений директора департамента по казачеству или заместителя директора - начальника отдела

осуществляет секретарь департамента, в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

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

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

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

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

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

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

#### 4. Рассмотрение обращений в департаменте по казачеству по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. Ответ на запрос Управления о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями в обращениях, указанных в п. 4.1 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555, представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в департамент по казачеству.

4.2. Срок рассмотрения обращений в департаменте по казачеству по поручению Губернатора Ростовской области - тридцать дней со дня регистрации обращения в Управлении, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

При этом проект ответа на обращение направляется на визирование начальнику Управления не позднее, чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4.3. Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, направляется в адрес

Губернатора Ростовской области департаментом по казачеству не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.3.1. Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником Управления.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения такого поручения направляется в адрес начальника Управления департаментом по казачеству не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.4. Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области о докладе по итогам рассмотрения и (или) по которым имеется резолюция «Контроль», а равно штамп «Контроль», рассматриваются в департаменте по казачеству в течение четырнадцати дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области.

4.5. При рассмотрении обращений граждан в департаменте по казачеству, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение.

Если в соответствии с поручением Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в докладе департамента указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

4.5.1. Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме.

Проект ответа за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области оформляется в электронной форме ответственным исполнителем департамента по казачеству, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передается ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

4.6. В ответе на обращение ответственным исполнителем департамента указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

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

5.1. Обращения, поступившие в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», могут направляться для организации их рассмотрения по компетенции в департамент по казачеству.

5.2. Ответственный исполнитель департамента по казачеству, которому поручено рассмотрение, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.3. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.4. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.5. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.6. После подготовки ответа ответственный исполнитель департамента по казачеству, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.7. Ответ на обращение визируется директором департамента по казачеству либо лицом, временно исполняющим его обязанности, или заместителем директора - начальником отдела по работе с кадетскими учебными заведениями, подписывается первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области.

5.8. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется ответственным исполнителем в пресс-службу Губернатора Ростовской области по системе «Дело».

5.9. На вопросы, не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона, поступившие в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области, и направленные Управлением по компетенции в адрес департамента по казачеству, подготавливается ответственным исполнителем информация по существу вопроса и направляется в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

## 6. Личный прием граждан в департаменте по казачеству

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором департамента по казачеству либо лицом, временно исполняющим его обязанности, и (или) заместителем директора - начальником отдела по работе с кадетскими учебными заведениями (далее в настоящем разделе соответственно - директор департамента, заместитель директора - начальник отдела) по вопросам, отнесенным к компетенции департамента по казачеству.

В случае необходимости на личный прием приглашаются начальники отделов и иные госслужащие департамента.



6.2. Личный прием граждан директором департамента и (или) заместителем директора - начальником отдела проводится в помещениях департамента или иных помещениях, а также проводится директором департамента при выезде в муниципальные образования Ростовской области с группами губернаторского контроля.

6.3. Личный прием граждан в департаменте осуществляется директором департамента и (или) заместителем директора - начальником отдела в соответствии с графиком приема граждан.

График приема граждан утверждается не позднее, чем за пять рабочих дней до первого числа следующего месяца приема граждан, и размещается на официальном сайте специалистом, ответственным за размещение информации на сайте департамента, в сети «Интернет»: [www.depkazak.donland.ru](http://www.depkazak.donland.ru) и вывешивается на информационном стенде на входе в приемную департамента (кабинет № 14).

6.4. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют также проживающие на территории Ростовской области:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

граждане, призванные на территории Ростовской области на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие на территории Ростовской области в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы в соответствии с пунктом 7 статьи 38 Федерального закона от 28 марта 1998 года № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации), а также члены их семей на период прохождения такими гражданами военной службы или пребывания в добровольческом формировании.

К членам семьи граждан, указанных в абзаце четвертом настоящего пункта, относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

6.5. По согласованию с заявителем прием может быть проведен в режиме видеоконференцсвязи, при этом участвующие в приеме граждане размещаются в администрациях муниципальных образований в Ростовской области.

6.5.1. Департаментом по казачеству может проводиться онлайн-прием граждан, при котором участвующие в приеме граждане размещаются в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальных образований в Ростовской области.

Онлайн-прием заявителей организуется и проводится департаментом по казачеству в рамках проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций» (соглашения) в дистанционном режиме посредством единой электронной системы коммуникации в сети Интернет по адресу <https://helponline.donland.ru>.

6.6. Просьба о личном приеме директором департамента и (или) заместителем директора - начальником отдела оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

В этом случае, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются секретарю не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются секретарю не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

6.7. Организация проведения личного приема граждан директором департамента по казачеству и (или) заместителем директора - начальником отдела возлагается на секретаря департамента.

Информация о месте, днях и часах приема граждан доводится до сведения граждан секретарем департамента.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.8. По поручению первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области личный прием может осуществлять директор департамента и (или) заместитель директора - начальник отдела, как уполномоченные ими должностные лица.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области в согласованный с гражданином день.

6.9. По поручению директора департамента личный прием может осуществлять уполномоченное им лицо, о чем гражданин информируется и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

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

6.10. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

6.12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов согласно настоящего Порядка.

6.13. По окончании личного приема директор департамента и (или) заместитель директора - начальник отдела 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.

6.14. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, секретарем департамента вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.15. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на директора департамента и (или) заместитель директора - начальник отдела, проводивших личный прием, или на иное лицо, проводившее прием по поручению директора.

6.16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента по казачеству, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

6.19. Директор департамента при выезде в муниципальные образования с группами губернаторского контроля предусматривает время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.20. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе групп губернаторского контроля, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на секретаря департамента.

## 7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется директором департамента по казачеству, заместителем директора – начальником отдела по работе с кадетскими учебными заведениями и начальниками отделов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, анализа содержания поступающих обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.3. Контроль за сроками рассмотрения обращений осуществляется заместителем директора – начальником отдела по работе с кадетскими учебными заведениями и начальниками отделов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также секретарем департамента.

7.4. Секретарем департамента на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное общественное значение.

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

7.5. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений и запросов (подготовки докладов), поступивших в Правительство Ростовской области и установленных приемными первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области, давших поручение по их рассмотрению департаменту по казачеству, либо Управлением, переносится секретарем департамента с учетом их своевременного рассмотрения исполнителями на два рабочих дня до установленного контрольного срока.

7.6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, запросов (поручений), а также подготовки докладов включает в себя:

постановку на контроль поручений по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений госслужащими департамента (включая меры уведомительного характера);

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений.

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

7.8. Заместитель директора – начальник отдела по работе с кадетскими учебными заведениями и начальники отделов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также госслужащие департамента по казачеству являются ответственными за фактическое исполнение поручений в установленные сроки и несут ответственность за их неисполнение.

7.9. В случае направления ответственным исполнителем ответа на обращение, запрос после истечения срока, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, директором департамента по казачеству принимаются меры дисциплинарного воздействия к госслужащим департамента, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

## 8. Обжалование решений или действий (бездействия) госслужащих департамента по казачеству

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) госслужащих департамента по казачеству, принятые или осуществленные ими в ходе исполнения настоящего Порядка.

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

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

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

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителя директора – начальника отдела по работе с кадетскими учебными заведениями и начальников отделов департамента по казачеству и подготовка ответа на жалобу возлагаются на главного специалиста департамента, исполняющего функции юридической службы, и ведущего специалиста департамента, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений в департаменте.

Ответ на жалобу на решение или действия (бездействие) заместителя директора – начальника отдела по работе с кадетскими учебными заведениями и начальников отделов департамента по казачеству подписывается директором департамента либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) госслужащих департамента принимается одно из следующих решений:

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

отказать в удовлетворении жалобы.

8.6. Обжалование решений или действий (бездействия) директора департамента по казачеству, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) госслужащих департамента, указанных в пункте 8.4 настоящего раздела, может осуществляться посредством подачи жалобы в Правительство Ростовской области, а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Главный специалист департамента



А.Ю. Артеменко

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

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

---

Исходящий номер

Адрес:

Кому: \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции  
в \_\_\_\_\_.

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

Должность \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

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

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 лица,  
проводившего личный прием \_\_\_\_\_ Ф.И.О.»  
(подпись)

Главный специалист департамента



А.Ю. Артеменко