



**ДЕПАРТАМЕНТ
по обеспечению деятельности мировых судей
Ростовской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.10.2024 № 1

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан в департаменте по обеспечению
деятельности мировых судей Ростовской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» департамент по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области согласно приложению № 1.

2. Признать утратившими силу постановления департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области по Перечню согласно приложению № 2.

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя директора Шустева Ю.Ю.

Директор

В.А. Михно

Постановление вносит
сектор правовой работы

Приложение № 1
к постановлению
департамента
по обеспечению
деятельности мировых судей
Ростовской области
от 02.10.2024 № 1

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

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в департаменте по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области (далее - департамент) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2 Организация работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом Ростовской области;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 219 «Об утверждении Положения о департаменте по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;
- распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области.

1.3 Положения настоящего Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные департаменту, должностному лицу департамента, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

1.5 При рассмотрении обращений граждан в департаменте его должностные лица:

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

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

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

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

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

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

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в 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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.37 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:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения либо уведомление гражданина 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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1 Почтовым адресом департамента для доставки обращений в письменной форме является: 344018, г. Ростов-на-Дону, ул. Дранко, д. 108 б, гражданин может лично передать обращение в письменной форме по данному адресу.

График (режим) работы департамента:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

В предпраздничный день продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час.

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 13.45.

2.2 Обращения в форме электронного документа направляются в департамент путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

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

Корреспонденция, которая не относится к обращениям граждан и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», поступившая в департамент через Электронную приемную, направляется в день поступления в электронной форме по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело») для регистрации и организации дальнейшего рассмотрения, о чем гражданин информируется работником департамента путем направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в департаменте, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется работником департамента путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.3 Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленные через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4 Прием обращений в телефонном режиме в департаменте не осуществляется.

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

2.6 Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте департамента в сети «Интернет»: www.msudro.donland.ru.

2.7 На информационном стенде в департаменте размещается следующая обязательная информация:

режим работы департамента;

требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе;

почтовый адрес департамента;

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

2.8 Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ведущим специалистом сектора правовой работы департамента: о местонахождении и графике работы департамента; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта департамента в сети «Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

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

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

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

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

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; запрашиваемая информация: относится к информации ограниченного доступа; неоднократно предоставлялась гражданину; не относится к деятельности государственного органа; 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, если директором департамента, лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

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

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

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

2.11.2 Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения несет исполнитель - должностное лицо департамента, которому поручено рассмотреть обращение.

2.12 Обращение, адресованное департаменту, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации по форме, указанной в приложении № 1 к настоящему Порядку.

2.13 В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение

семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам для рассмотрения.

2.14 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.

2.15 Обращение, направленное федеральным государственным органом власти в департамент с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматривается в сроки, установленные им, или в сроки, установленные директором департамента. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращение рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации в департаменте.

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, подлежит обязательному рассмотрению.

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

3.6 В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы, органы местного самоуправления

или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.7 В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались 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 или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.7¹ В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.37 настоящего раздела на официальном сайте департамента в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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

3.10 Прием обращений в письменной форме от граждан, за исключением поданных посредством Единого портала, производится ведущим специалистом сектора правовой работы.

Координация обращения, поданного посредством Единого портала, производится ответственным за координацию сотрудником - заведующим сектором правовой работы.

При обращении в департамент гражданина с хроническими проблемами со здоровьем, гражданина ограниченно или временно нетрудоспособного, гражданина с низкими навыками использования цифровых технологий, в том

числе в силу возраста, а также гражданина с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, прием обращения осуществляется в устной форме путем проведения личного приема такого гражданина с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.11 По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого от него обращения в письменной форме проставляется отметка о принятии обращения, содержащая дату поступления обращения и фамилию специалиста.

3.12 Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

3.13 Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.14 Ведущий специалист сектора правовой работы обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.15 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.

3.16 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 (Правительство Ростовской области, Губернатор Ростовской области, первые заместители Губернатора Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области, департамент или 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 (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.17 Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет ведущий специалист сектора правовой работы.

3.18 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).

3.19 По содержанию каждого обращения ведущий специалист сектора правовой работы определяет исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое), вносит в систему «Дело» текст поручения, информацию об исполнителях и направляет обращение на рассмотрение.

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

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

3.22. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию департамента, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом гражданина.

3.23 Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. Гражданин, подавший обращение посредством Единого портала, получает уведомление о переадресации обращения по компетенции по адресу (уникальному идентификатору) его личного кабинета на Едином портале.

В случае если орган, к компетенции которого относится рассмотрение обращения, не подключен к платформе обратной связи Единого портала, обращение может быть направлено иным доступным способом с уведомлением

обратившегося о переадресации обращения посредством платформы обратной связи Единого портала.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

3.24 Обращения граждан, поступившие в департамент из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, передаются директору департамента, который определяет порядок работы и исполнителя по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется в соответствии с пунктом 7.5 раздела 7 настоящего Порядка.

В ответе в федеральные органы государственной власти исполнитель указывает, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.25 Запросы информации, поступившие в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляются директору департамента, который определяет порядок их рассмотрения для предоставления информации по существу запроса. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных запросов осуществляется в соответствии с пунктом 7.4 раздела 7 настоящего Порядка.

3.26 Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также уведомления и ответы гражданам, подлежащие направлению на почтовый адрес, передаются исполнителем для отправки ведущему специалисту сектора правовой работы ежедневно.

3.27 Должностное лицо департамента, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает полное и объективное рассмотрение обращения в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

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

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

3.30 На депутатский запрос, направленный в департамент депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется ответ не позднее тридцати дней со дня регистрации в департаменте.

3.31 На запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в департамент, исполнитель обязан дать ответы на них в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня их регистрации в департаменте.

3.32 Обращение, направленное в департамент на рассмотрение из управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее - управление), рассматривается в сроки, установленные управлением, или в сроки, установленные директором департамента. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращение рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации.

В случае, если обращение направлено управлением в департамент 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 (или лица, его замещающего).

3.33 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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.35 Обращение гражданина считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в обращении вопросы, приняты необходимые меры и гражданин проинформирован о результатах.

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

3.36 Ответ на обращение подписывается директором департамента, заместителем директора департамента или по их поручению руководителями структурных подразделений департамента.

Ответ на обращение, поступившее в департамент в письменной форме, подписывается на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляется гражданину по указанному

в обращении почтовому адресу. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к своему обращению.

Ответ на обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, подписывается на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело» и направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный гражданином адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный гражданином адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответ на обращение, поступившее через Единый портал, подписывается в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

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

3.38 К ответу гражданину прилагаются подлинники документов, приложенные им к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.39 Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках писем департамента, изготовленных на бумажном носителе типографским способом, и (или) используется электронный шаблон бланков писем. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.40 Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка исполнитель не позднее, чем за пять дней до истечения срока для рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее директору департамента.

3.41 Директор департамента на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения

и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель подготавливает и направляет уведомление о продлении срока рассмотрения обращения гражданину.

Ведущий специалист сектора правовой работы департамента в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» проставляет новый срок рассмотрения обращения.

3.42 По обращениям, сроки исполнения которых находятся на контроле управления, исполнитель заблаговременно согласовывает с управлением продление срока рассмотрения обращения. При согласовании продления срока в управление представляется копия уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения для изменения контрольных сроков в регистрационной карточке системы «Дело».

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

3.44 В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования директору департамента, а также должностному лицу, осуществляющему контроль за сроками исполнения поручений, для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.45 В департаменте контроль за сроками исполнения поручений и организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляет ведущий специалист сектора правовой работы.

3.46 После завершения рассмотрения обращения, подлежащего возврату в управление, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление.

3.47 При поступлении отработанных обращений граждан ведущий специалист сектора правовой работы снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1 На доклад Губернатору Ростовской области передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных

правонарушений должностными лицами и работниками Правительства Ростовской области, и руководителями исполнительных органов Ростовской области, а также запросы депутатов, адресованные Губернатору Ростовской области.

4.2 Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области начальником управления может направляться запрос в департамент о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых гражданами.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в департамент.

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

4.4 Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручения, не требующего 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 поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

После согласования продления срока исполнения поручения направляется промежуточный ответ в адрес гражданина.

4.5 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 течение четырнадцати дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений и соблюдением сроков рассмотрения осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.6 При рассмотрении департаментом обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области:

обеспечивается всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направление гражданину ответа по существу вопроса;

проводится встреча (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 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 указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

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, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передается ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

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

Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, визируются начальником управления.

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

4.8 Проект ответа на обращение гражданина, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, проект доклада на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения, а также проект ответа в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, визируются начальником управления.

Начальник управления вправе вернуть на доработку ответ или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области.

4.9 В случае если в ответе департамента на обращение, рассматриваемое по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

4.10 Контроль за рассмотрением письменного обращения гражданина в департаменте, по которому дано поручение Губернатора Ростовской области, возлагается на заместителя директора.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения

Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1 Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области, осуществляются пресс-службой Губернатора Ростовской области (далее - пресс-служба).

5.2 Ответственный исполнитель департамента, которому поручено рассмотрение вопросов, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с гражданином для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.3 Обращение, содержащее вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращение по социально значимым темам, рассматриваются департаментом с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.4 В ответе 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, поставленный в обращении, не представляется возможным, в ответе на обращение указываются четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.6 После подготовки ответа ответственный исполнитель департамента, 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 подписывается заместителем Губернатора Ростовской области, курирующим департамент, в период временного отсутствия заместителя Губернатора Ростовской области, курирующего департамент - заместителем Губернатора Ростовской области в соответствии с указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между 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 Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на заместителя директора.

6. Личный прием граждан

6.1 Личный прием граждан директором департамента проводится в департаменте по рабочим дням во вторник с 10.00 до 12.00 часов и с 15.00

до 17.00 часов, заместителем директора департамента в понедельник с 10.00 до 12.00 часов и с 15.00 до 17.00 часов.

Личный прием граждан директором департамента в общественных приемных Губернатора Ростовской области проводится во время рабочих поездок директора департамента в городские округа и муниципальные районы Ростовской области.

По поручению заместителя Губернатора Ростовской области, курирующего департамент, личный прием может осуществлять директор департамента и (или) заместитель директора департамента, как уполномоченные им должностные лица.

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

6.3. Предварительная запись на прием осуществляется по заявлению гражданина в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

График приема граждан директором департамента и его заместителем также размещается на официальном сайте департамента в сети «Интернет» (www.msudro.donland.ru) и на информационном стенде в здании департамента.

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

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

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к директору департамента, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению директора в другой день по предварительному согласованию с гражданином.

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

6.7 Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

6.8 В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в ходе личного приема.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (Приложение № 2 к настоящему Порядку). В остальных случаях дается ответ

в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный должностным лицом, проводившим личный прием, или иным должностным лицом по его поручению.

6.9 По окончании личного приема директор доводит до сведения гражданина 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.

6.10 По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело» ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан.

6.11 Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на ведущего специалиста сектора правовой работы департамента.

6.12 Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем директора департамента, руководителями структурных подразделений департамента, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также заведующим сектором правовой работы и ведущим специалистом сектора правовой работы.

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

7.3 Заведующим сектором правовой работы департамента осуществляется контроль за сроками:

рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

рассмотрения обращений, поступивших в департамент из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

рассмотрения обращений, поступивших в департамент посредством Единого портала;

представления докладов в адрес управления по итогам личных приемов, проведенных по поручению Губернатора Ростовской области.

7.4 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», осуществляется в следующем порядке:

7.4.1 Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», осуществляется заместителем директора департамента.

7.4.2 Информация в адрес органа государственной власти, направившего запрос, должна быть подготовлена исполнителем в течение десяти дней со дня регистрации запроса в департаменте.

7.4.3 Контроль за соблюдением сроков направления информации, предусмотренных подпунктом 7.4.2 настоящего пункта, осуществляет работник, указанный в регистрационной карточке системы «Дело», в поле «контроль», и направивший запрос на рассмотрение (далее – контролер).

7.4.4 В случае непредставления исполнителем информации по запросу в срок, установленный подпунктом 7.4.2 настоящего пункта, контролер вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления информации и готовит проект служебной записки в адрес директора департамента, о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

7.4.5 В случае направления исполнителем ответа на запрос после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», контролером готовится проект служебной записки, в адрес директора департамента, о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

7.4.6 Продление срока представления информации по запросам осуществляется не более чем на пятнадцать дней. При этом возможность данного продления должна быть согласована исполнителем с органом государственной власти, направившим запрос, с направлением в его адрес промежуточного ответа.

7.5 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в департамент из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется в следующем порядке:

7.5.1 Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений, поступивших в департамент из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется заместителем директора департамента.

7.5.2 Ответ гражданину и информация о результатах рассмотрения в адрес федерального органа государственной власти должны быть подготовлены исполнителем в течение двадцати пяти дней со дня регистрации обращения в департаменте.

7.5.3 Контроль за соблюдением сроков направления ответов, предусмотренных подпунктом 7.5.2 настоящего пункта, осуществляет работник, являющийся контролером.

7.5.4 В случае непредставления исполнителем ответа гражданину и в федеральный орган государственной власти в срок, установленный подпунктом 7.5.2 настоящего пункта, контролер вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления ответа и готовит проект служебной записки в адрес директора департамента, о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

7.5.5 В случае направления исполнителем ответа на обращение после истечения срока, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», контролером готовится проект служебной записки, в адрес директора департамента, о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

7.5.6 Продление срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль федеральными органами государственной власти, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При этом возможность данного продления должна быть согласована исполнителем с федеральным органом государственной власти, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в соответствующий федеральный орган государственной власти.

7.6 Контроль за ходом исполнения и соблюдения сроков представления доклада в адрес управления по итогам личных приемов, проведенных по поручению Губернатора Ростовской области, осуществляется в следующем порядке:

7.6.1 Контроль за исполнением поручений осуществляется должностными лицами, на которых возложен контроль непосредственно в текстах поручений или в резолюциях по их исполнению.

Директор департамента является ответственным за фактическое исполнение поручений в установленные сроки и несет ответственность за их неисполнение.

7.6.2 В порядке осуществления контроля директором устанавливаются промежуточные контрольные сроки предоставления отчетов о ходе исполнения поручения, исходя из его содержания:

для поручений со сроком исполнения до полугода – ежемесячно;

для поручений со сроком исполнения свыше полугода – ежеквартально.

В случае нарушения срока представления отчета о ходе исполнения поручения соответствующая информация направляется в адрес ответственного исполнителя для оперативного представления указанного отчета.

7.6.3 В случае выявления рисков неисполнения поручения либо его сроков соответствующая информация направляется в адрес ответственного исполнителя для оперативного принятия мер.

7.6.4 Если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства,

препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, исполнитель не позднее чем за десять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляет на имя директора департамента доклад с мотивированным обращением о необходимости продления срока исполнения поручения с указанием объективных причин нарушения хода исполнения и конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения. Доклад должен содержать точную дату исполнения поручения.

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

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

8.2 Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения подается в письменной или в электронной форме, в том числе посредством Единого портала и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

8.4 Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц департамента, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляется директором либо по его поручению заместителем директора.

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

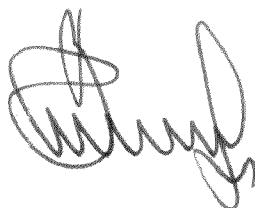
удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

8.6 Обжалование решений или действий (бездействия) департамента может осуществляться посредством подачи жалобы в Правительство Ростовской области, а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.7 Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется исполнителем.

Директор



В.А. Михно

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

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

Исходящий номер

Адрес:

Кому:

Уважаемый(ая) _____!

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

Должность

(подпись)

Ф.И.О.

Приложение № 2
к Порядку организации
работы
по рассмотрению обращений
граждан в департаменте
по обеспечению
деятельности мировых судей
Ростовской области

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

_____ 20 г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

(должность уполномоченного лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Приложение № 2
к постановлению
департамента по
обеспечению деятельности
мировых судей
Ростовской области
от 02.10.2024 № 1

Перечень
постановлений департамента по обеспечению деятельности мировых судей
Ростовской области, признанных утратившими силу

1. Постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 12.10.2016 г. № 1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области».

2. Постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 16.02.2018 г. № 1 «О внесении изменений в постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 12.10.2016 № 1».

3. Постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 20.01.2021 г. № 1 «О внесении изменений в постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 12.10.2016 № 1».

4. Постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 09.03.2022 г. № 2 «О внесении изменений в постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 12.10.2016 № 1».

5. Постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 06.04.2022 г. № 3 «О внесении изменений в постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 12.10.2016 № 1».

6. Постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 24.11.2022 г. № 4 «О внесении изменений в постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 12.10.2016 № 1».

7. Постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 12.10.2023 г. № 2 «О внесении изменений в постановление департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области от 12.10.2016 № 1».