



ДЕПАРТАМЕНТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21.10.2024 № 3

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте потребительского рынка Ростовской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановления Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» департамент потребительского рынка 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 потребительского рынка Ростовской области согласно приложению.

2. Постановление департамента потребительского рынка Ростовской области от 06.09.2016 № 5 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте потребительского рынка Ростовской области» и постановление департамента потребительского рынка Ростовской области от 07.02.2018 № 1 «О внесении изменений в постановление департамента потребительского рынка Ростовской области от 06.09.2016 № 5» признать утратившими силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 01.11.2024.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Директор

А.П. Панкратов

Приложение
к постановлению департамента
потребительского рынка
Ростовской области
от 21.10.2024 № 3

Порядок организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в департаменте потребительского рынка Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте потребительского рынка Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в департаменте потребительского рынка 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»;
- указом Губернатора Ростовской области от 21.08.2023 № 74 «О Регламенте Правительства Ростовской области»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 23.12.2011 № 283 «Об утверждении Положения о департаменте потребительского рынка 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 Порядка распространяются на поступившие в департамент, в том числе из иных органов государственной власти, обращения граждан и организаций, 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 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 раздела 3 настоящего Порядка;

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

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

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в 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, и для которых установлен особый порядок предоставления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.9 раздела 3 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 3.36 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:

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 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 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: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Московская, д. 51.

Гражданин также может лично передать обращение в письменной форме по указанному адресу.

2.2. График (режим) работы департамента:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 13.45.

2.3. Обращения в 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.

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 системе «Дело» для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется работником сектора делопроизводства и организационной работы путем направления электронного сообщения.

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

2.4. 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, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5. Обращение также может быть направлено гражданами по адресу электронной почты департамента dprro@donland.ru.

2.6. Прием обращений в телефонном режиме в департаменте не осуществляется.

Получить информацию справочного характера можно по телефону: (863) 240-87-95.

2.7. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений департамента, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте департамента в сети «Интернет»: <http://dprro.donland.ru>.

2.8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещена на официальном сайте департамента в сети «Интернет»: <http://dprro.donland.ru>.

2.9. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником сектора делопроизводства и организационной работы по телефону (863) 240-87-95: 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.

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

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

2.11. Директор департамента, его заместители в соответствии с возложенными на них обязанностями направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в структурное подразделение департамента в соответствии с их компетенцией.

2.12. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в департаменте, если директором департамента или его заместителями не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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.

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

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

2.15. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.16. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.17. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.18. 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.

2.19. Обращения, поступившие из федеральных государственных органов власти, а также из Правительства Ростовской области в департамент, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные директором департамента, заместителями директора департамента.

Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их 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 ответственного исполнителя.

3.8. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.36 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.

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

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

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками сектора делопроизводства и организационной работы.

При обращении непосредственно в департамент граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, должностным лицом сектора делопроизводства и организационной работы осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.11. По просьбе гражданина работниками сектора делопроизводства и организационной работы на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения, должность, фамилию и инициалы лица, принявшего обращение.

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

3.13. Работники сектора делопроизводства и организационной работы обязаны 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».

При наличии в обращении гражданина ссылки на ранее направленные обращения, а также поступившие на них ответы работник сектора делопроизводства и организационной работы делает связку зарегистрированного в системе «Дело» обращения с регистрационными карточками ранее направленного обращения и предоставленного гражданину ответа.

3.14. 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, электронная почта, принято лично, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- 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).

3.16. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники сектора делопроизводства и организационной работы.

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.

3.18. По содержанию каждого обращения работники сектора делопроизводства и организационной работы определяют исполнителей (ответственного исполнителя, соисполнителей), а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя и другое) и направляют обращение на рассмотрение.

Работники сектора делопроизводства и организационной работы, осуществляющие регистрацию обращения, вносят в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения.

3.19. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается работниками сектора делопроизводства и организационной работы исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

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

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

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. 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.

3.22. Обращения граждан, поступившие в департамент из федеральных органов государственной власти рассматриваются в соответствии с пунктом 5.5 раздела 5 настоящего Порядка.

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

3.23. 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, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело», подписываются на бумажном носителе и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

3.24. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя сектор делопроизводства и организационной работы. О такой передаче работником сектора делопроизводства и организационной работы делается отметка в системе «Дело»

и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.26. 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.

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

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

3.28. При поступлении в департамент обращения (запроса) депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица департамента дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации данного обращения.

3.29. Ответ на запрос или обращение депутата Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в департамент по вопросам, входящим в его компетенцию, дается в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня регистрации такого запроса или обращения.

3.30. В случае, если при рассмотрении обращения в департаменте возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется директору департамента или лицу, его замещающему, для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.31. В случае, если обращение, направленное сектором делопроизводства и организационной работы на рассмотрение, направлено не по принадлежности курируемых структурным подразделением департамента вопросов, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения соответствующего поручения служебной запиской за подписью руководителя соответствующего структурного подразделения.

3.32. 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.

3.33. 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.

3.34. 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.

3.35. Ответы на обращения подписываются директором либо лицом, его замещающим, или иным должностным лицом по его поручению.

Ответы на обращения, поступившие в департамент в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

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

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.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.36. 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».

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

3.38. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланке установленной формы, утвержденном правовым актом департамента. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

3.39. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.13 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней до окончания срока рассмотрения, готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

По обращениям, сроки исполнения которых находятся на контроле, ответственный исполнитель представляет в сектор делопроизводства и организационной работы копию уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником сектора делопроизводства и организационной работы проставляется новый срок рассмотрения обращения путем добавления соответствующей резолюции о продлении срока.

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

3.41. 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 о результатах согласования в сектор делопроизводства и организационной работы для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.41. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений, организацию делопроизводства по исполнению указанных

поручений осуществляют работники сектора делопроизводства и организационной работы.

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

4. Личный прием граждан в департаменте

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором департамента, а также заместителями директора департамента по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений департамента.

4.2. Личный прием граждан директором департамента проводится в здании департамента по адресу: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Московская, д. 51, а также в муниципальных образованиях во время рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области и других установленных для приема граждан местах.

Личный прием граждан заместителями директора департамента проводится в здании департамента.

4.3. Просьба о личном приеме оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается должностное лицо, к которому осуществляется запись, а также содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме осуществляется сектором делопроизводства и организационной работы по номеру: (863) 240-87-95.

4.4. Личный прием граждан в департаменте осуществляется в соответствии с графиками приема граждан.

График приема граждан директором департамента и его заместителями составляется сектором делопроизводства и организационной работы, согласовывается с заместителями директора департамента и утверждается директором департамента.

Информация о графике личного приема граждан размещается на официальном сайте департамента в сети «Интернет»: <http://dprro.donland.ru> и на информационном стенде в департаменте.

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.5. По поручению директора департамента личный прием может осуществлять уполномоченное им должностное лицо, о чем гражданин информируется сектором делопроизводства и организационной работы, и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

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

4.6. Подготовка материалов к личным приемам осуществляется структурными подразделениями департамента по вопросам, входящим в их компетенцию.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются в сектор делопроизводства и организационной работы не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются в сектор делопроизводства и организационной работы не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

Организация проведения личного приема граждан возлагается сектор делопроизводства и организационной работы.

4.7. Личный прием граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

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

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящим Порядком.

4.10. По окончании личного приема директор департамента, заместители директора департамента доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.11. Поручения по итогам личного приема фиксируются работником сектора делопроизводства и организационной работы в карточке личного приема, текст поручения вводится в регистрационную карточку системы «Дело».

4.12. По поручениям, данным по итогам личных приемов, сектором делопроизводства и организационной работы ставятся контрольные сроки их исполнения.

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

4.14. Информация о результатах рассмотрения обращения доводится ответственным исполнителем до руководителя, проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

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

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

5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором департамента, а также заместителями директора департамента и руководителями структурных подразделений по направлениям деятельности.

5.2. 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.

5.3. Сектором делопроизводства и организационной работы устанавливаются контрольные сроки рассмотрения:

запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

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

обращений, содержащих информацию о нарушениях, имеющих общесоциальное значение.

5.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется в следующем порядке:

5.4.1. 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, осуществляется сектором делопроизводства и организационной работы.

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

5.4.3. Контроль за соблюдением сроков направления информации, предусмотренных подпунктом 5.4.2 настоящего пункта, осуществляется сектором делопроизводства и организационной работы.

5.4.4. В случае непредставления ответственным исполнителем информации по запросу в срок, установленный подпунктом 5.4.2 настоящего пункта, работник сектора делопроизводства и организационной работы вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления информации и готовит информацию директору департамента, заместителям директора департамента о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

5.4.5. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, работником сектора делопроизводства и организационной работы готовится информация директору департамента, заместителям директора департамента о допущенном нарушении законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

5.4.6. Продление срока представления информации по запросам осуществляется не более чем на пятнадцать дней. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с органом

государственной власти, направившим запрос, с направлением в его адрес промежуточного ответа.

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

5.5.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений, поступивших из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется сектором делопроизводства и организационной работы.

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

5.5.3. Контроль за соблюдением сроков направления ответов, предусмотренных подпунктом 5.5.2 настоящего пункта, осуществляют директор департамента, а также заместители директора департамента и руководители структурных подразделений, которым поручено рассмотрение обращения.

5.5.4. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю и в федеральный орган государственной власти в срок, установленный подпунктом 5.5.2 настоящего пункта, работник сектора делопроизводства и организационной работы вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления ответа и готовит информацию директору департамента, заместителям директора департамента о несоблюдении сроков представления ответа для принятия мер реагирования.

5.5.5. В случае направления ответственным исполнителем ответа на обращение после истечения срока, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, работником сектора делопроизводства и организационной работы готовится информация директору департамента, заместителям директора департамента о допущенном нарушении законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан, для принятия мер воздействия к должностным лицам, ответственным за организацию рассмотрения обращения и допустившим указанное нарушение.

5.5.6. 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. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с федеральным органом государственной власти, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа, содержащего уведомление о продлении срока.

5.6. Контроль за полнотой и своевременностью рассмотрения обращений, содержащих информацию о нарушениях, имеющих общесоциальное значение, возлагается на руководителей структурных подразделений, ответственных за организацию рассмотрения обращения в соответствии с поручением (резолюцией) директора департамента или заместителей директора департамента.

5.6.1. Если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, ответственный исполнитель подготавливает служебную записку на имя директора департамента или лица, его замещающего, с мотивированным обращением о необходимости продления срока исполнения поручения с указанием объективных причин нарушения хода исполнения и конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения (далее – служебная записка).

5.6.2. Служебная записка передается ответственным исполнителем в сектор делопроизводства и организационной работы не позднее чем за десять рабочих дней до истечения срока, указанного в поручении.

5.6.3. Работники сектора делопроизводства и организационной работы проверяют наличие виз руководителя структурного подразделения и заместителя директора департамента по курируемому направлению деятельности, после чего передают поступившую служебную записку директору департамента либо лицу, его замещающему, для принятия решения о продлении срока исполнения поручения.

5.6.4. После принятия директором департамента либо лицом, его замещающим, решения о продлении срока исполнения поручения работник сектора делопроизводства и организационной работы дополнительно вносит в регистрационную карточку системы «Дело» соответствующую резолюцию с установлением нового срока исполнения поручения.

5.6.5. В случае нарушения сроков исполнения поручения (сроков рассмотрения обращения) работником сектора делопроизводства и организационной работы готовится информация директору департамента, заместителям директора департамента о допущенном нарушении законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан, для принятия мер воздействия к должностным лицам, ответственным за организацию рассмотрения обращения и допустившим указанное нарушение.

5.6.6. После исполнения поручения руководителем структурного подразделения, ответственным за рассмотрение обращения, в регистрационную карточку системы «Дело» вносится отметка об исполнении.

Работник сектора делопроизводства и организационной работы поручения проверяет наличие связки с регистрационной карточкой ответа на обращение, после чего поручение снимается с контроля.

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

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

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений департамента, подготовка ответа на жалобу возлагаются на заместителей директора департамента, осуществляющих руководство данным структурным подразделением в соответствии с курируемыми направлениями деятельности. Подписание ответа на жалобу осуществляется директором департамента либо лицом, его замещающим.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений департамента, подчиненных директору департамента, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются директором департамента либо лицом, его замещающим. По поручению директора департамента жалоба может быть рассмотрена заместителем директора департамента.

6.5. 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.

6.6. Обжалование решений или действий (бездействия) директора департамента, заместителей директора департамента по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц департамента, указанных в абзаце втором пункта 6.4 и пункте 6.5 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется отделом правовой и кадровой работы департамента.

Приложение
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в департаменте потребительского рынка
Ростовской области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

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