

АДМИНИСТРАТИВНАЯ ИНСПЕКЦИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 25 » октября 2024 г. № 2

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Административной инспекции 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» Административная инспекция Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Административной инспекции Ростовской области согласно приложению № 1. Руководителям структурных подразделений Административной инспекции Ростовской области обеспечить выполнение настоящего постановления.

Признать утратившими силу постановления Административной инспекции Ростовской области по Перечню согласно приложению № 2.

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

. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заведующего сектором контрольно-аналитической работы и делопроизводства Административной инспекции Ростовской области Овлащенко М.В.

И.о. начальника
Административной инспекции
Ростовской области



М.В. Карнаух

Постановление вносит
сектор контрольно-аналитической
работы и делопроизводства

Приложение № 1
к постановлению

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Административной инспекции Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Административной инспекции Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Административной инспекции Ростовской области по своевременному и полному рассмотрению устных обращений, обращений граждан в письменной форме, обращений граждан в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Административной инспекции Ростовской области 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 Ростовской области от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом Ростовской области от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 21.08.2023 № 74 «О Регламенте Правительства 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 Губернатора Ростовской области от 13.03.2017 № 59 «Об утверждении Положения об управлении по работе по работе с обращениями граждан и организаций Правительства 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»;

Инструкцией по делопроизводству в Административной инспекции Ростовской области (далее-Инструкция по делопроизводству).

Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные Административной инспекции Ростовской области, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее-законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

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 Административной инспекции Ростовской области несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Административной инспекции Ростовской области ее 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 – 3.9 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.

При рассмотрении обращения, поступившего в Административную инспекцию Ростовской области, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. 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 – 3.9 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 3.39 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 Административной инспекции Ростовской области для доставки обращений в письменной форме является: 344006, г. Ростов-на-Дону, пр. Ворошиловский, 12/85.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в сектор контрольно-аналитической работы и делопроизводства Административной инспекции Ростовской области по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр. Ворошиловский, а также работникам, ответственным за делопроизводство, в межрайонных отделах по адресам:

- г. Ростов-на-Дону, пр. Чехова, 37/29 (межрайонный отдел № 1);
- г. Волгодонск, пр. Курчатова, 26 (межрайонный отдел № 2);
- г. Каменск-Шахтинский, пер. Башкевича, 106А (межрайонный отдел №3);
- г. Сальск, ул. Ленина, 22 (межрайонный отдел № 4);
- г. Таганрог, ул. Петровская, 74 (межрайонный отдел № 5).

2.2. График (режим) работы Административной инспекции Ростовской области:

- понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;
- пятница – 9.00 – 16.45;
- предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;
- суббота и воскресенье – выходные дни;
- перерыв – 13.00 – 13.45.

Обращения в форме электронного документа направляются в Административную инспекцию Ростовской области путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: <https://letters.donland.ru> (далее - Электронная приемная), а также могут быть направлены с использованием Единого портала.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Административную инспекцию Ростовской области через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами на адрес электронной почты Административной инспекции Ростовской области, к рассмотрению не принимаются.

Корреспонденция, которая не относится к обращениям граждан и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившая в Административную инспекцию Ростовской области через Электронную приемную, направляется в день поступления по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело») для организации дальнейшего рассмотрения, о чем гражданин информируется путем направления ответа через Электронную приемную.

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

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.

Прием обращений в телефонном режиме в Административной инспекции Ростовской области не осуществляется.

Телефон для справок: (863) 240-52-14.

. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Административной инспекции Ростовской области, почтовом адресе и адресе

Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Административной инспекции Ростовской области в сети «Интернет»: <https://airo.donland.ru/>.

. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Административной инспекции Ростовской области в сети «Интернет»:

Н
У На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

Е режим работы Административной инспекции Ростовской области;

Л требования к обращениям граждан;

И график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

К почтовый адрес Административной инспекции Ростовской области;

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

Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником Административной инспекции Ростовской области по телефону (863) 240-52-14: о местонахождении и графике работы Административной инспекции Ростовской области; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Административной инспекции Ростовской области 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) заявителя;

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

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

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности 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.

. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Административной инспекции Ростовской области, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

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

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

. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.10. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Административной инспекции Ростовской области, в течение семи дней со дня регистрации переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.11. 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, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

. 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 начальником Административной инспекции Ростовской области (далее-начальник инспекции), но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

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.

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 Административную инспекцию Ростовской области, 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.

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 Административную инспекцию Ростовской области, 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 начальником инспекции на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии пунктом 3.39 настоящего раздела на официальном сайте Административной инспекции Ростовской области 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.

. 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.

. 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 Административную инспекцию Ростовской области.

. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками сектора контрольно-аналитической работы и делопроизводства, а в межрайонных отделах, работниками ответственными за делопроизводство.

При обращении непосредственно в Административную инспекцию Ростовской области 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, уполномоченным лицом Административной инспекции Ростовской области осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема, форма которой приведена в приложении к настоящему порядку.

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

. Поступившие в адрес должностных лиц Административной инспекции Ростовской области письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на

обращении, поступившем в Административную инспекцию Ростовской области, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

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.

. Работники, регистрирующие обращение, обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

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

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

. 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 Административной инспекции Ростовской области, 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);

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).

. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут работники сектора контрольно-аналитической работы и делопроизводства, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, в соответствующих структурных подразделениях Административной инспекции Ростовской области.

. 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).

По содержанию каждого обращения начальник инспекции, заместитель начальника инспекции, начальники межрайонных отделов определяют исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое) и направляют обращение на рассмотрение.

Работники, осуществляющие регистрацию обращения, вносят в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения, подготавливают уведомление заявителю в случае переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителю подписывается начальником инспекции на бумажном носителе (в случае направления уведомления по почтовому адресу) или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае направления уведомления на адрес электронной почты).

. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Административной инспекции Ростовской области, 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.

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

. Если заявитель ранее обращался в Административную инспекцию Ростовской области и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения заместителю начальника инспекции, заведующим секторам по направлению их деятельности для организации рассмотрения обращения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности

(или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя автора резолюции и работника, осуществляющего регистрацию. О такой передаче ответственным лицом делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

. 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.

Ответ на депутатский запрос, направленный в Административную инспекцию Ростовской области депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, должен быть дан в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации.

. При обращении в Административную инспекцию Ростовской области депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Административной инспекции Ростовской области дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Административную инспекцию Ростовской области по вопросам, входящим в компетенцию Административной инспекции Ростовской области и ее должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации.

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

3.34. В случае, если обращение, направленное в соответствии с пунктом 3.22 в структурное подразделение не относится компетенции данного подразделения, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника инспекции.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

. 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.

. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Административной инспекции Ростовской области 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.

. 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.

Ответы на обращения, направленные на рассмотрение в Административную инспекцию Ростовской области, подписываются начальником инспекции либо его заместителем, иными уполномоченными лицами.

Ответы на обращения, поступившие в Административную инспекцию Ростовской области в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в Административную инспекцию Ростовской области 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.

. Ответ на обращение, поступившее в Административную инспекцию Ростовской области, 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 Административной инспекции Ростовской области в сети «Интернет».

. 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.

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

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

. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.12 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

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

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в сектор контрольно-аналитической работы и делопроизводства для изменения контрольных сроков.

По обращениям, сроки исполнения которых находятся на контроле управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее-управление), ответственный исполнитель представляет в управление копию

уведомления заявителю 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 контрольно-аналитической работы и делопроизводства проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

Организацию делопроизводства по исполнению поручений начальника инспекции, а также контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляют работники сектора контрольно-аналитической работы и делопроизводства, а также руководители структурных подразделений Административной инспекции Ростовской области в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в сектор контрольно-аналитической работы и делопроизводства, где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, сектором контрольно-аналитической работы и делопроизводства ответ возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

. При поступлении отработанных обращений граждан в сектор контрольно-аналитической работы и делопроизводства работник сектора снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено» или «Не поддержано».

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

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

Организация рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения

Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

Организация рассмотрения обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

6. Личный прием граждан в Административной инспекции Ростовской области

6.1. Личный прием граждан осуществляется начальником инспекции или уполномоченными им должностными лицами Административной инспекции Ростовской области по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Административной инспекции Ростовской области и иные должностные лица.

6.2. Прием граждан начальником инспекции проводится в форме личного приема в помещениях Административной инспекции Ростовской области.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

Личный прием граждан должностными лицами Административной инспекции Ростовской области проводится в помещениях Административной инспекции Ростовской области.

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

График приема граждан размещается на официальном сайте Административной инспекции Ростовской области в сети «Интернет»: <https://airo.donland.ru> и вывешивается на информационных стендах в помещениях Административной инспекции Ростовской области.

Организация проведения личного приема граждан возлагается на сектор контрольно-аналитической работы и делопроизводства.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан работником сектора контрольно-аналитической работы и делопроизводства.

По поручению начальника инспекции личный прием может осуществлять уполномоченное им должностное лицо, о чем гражданин информируется работником сектора контрольно-аналитической работы и делопроизводства и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема, уполномоченным должностным лицом, прием проводится начальником инспекции в согласованный с гражданином день.

Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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.

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

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

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием, или иным должностным лицом по его поручению.

. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело».

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

Если руководителем, проводившим личный прием, рассмотрение обращения и направление ответа заявителю поручено иному должностному лицу, то информация о результатах рассмотрения доводится ответственным исполнителем до руководителя, проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

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

. 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 начальником инспекции, его заместителем, заведующим сектора контрольно-аналитической работы и делопроизводства, а также руководителями иных структурных подразделений Административной инспекции Ростовской области, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

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.

и делопроизводства на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение, коллективные обращения, а также обращения граждан, в которых идет речь о систематических, длящихся правонарушениях.

7.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе «прямых эфиров» Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан;

из администрации Президента Российской Федерации;

через интерактивный сервис «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области»;

в ходе «Прямой линии» Губернатора Ростовской области и «Прямой линии» Президента Российской Федерации.

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

7.6. Контроль за соблюдением сроков направления ответов, осуществляет работником сектора контрольно-аналитической работы и делопроизводства, являющийся контролером.

7.7. В случае направления ответственным исполнителем ответа на обращение после истечения срока, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, работником сектора контрольно-аналитической работы и делопроизводства готовится служебная записка в адрес начальника инспекции либо его заместителя о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями.

Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Административной инспекции Ростовской области

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

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме на имя начальника инспекции 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. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Административной инспекции Ростовской области, 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.

. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Административной инспекции Ростовской области.

8.6. Обжалование решений или действий (бездействия) начальника инспекции, по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Административной инспекции Ростовской области, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется сектором контрольно-аналитической работы и делопроизводства.

И.о. заведующего сектором контрольно-аналитической работы и делопроизводства
Административной инспекции
Ростовской области



Н.А. Зубова

Приложение
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений граждан в
Административной инспекции
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)

Приложение № 2
к постановлению
Административной инспекции
Ростовской области
от « 25 » октября 2024 г. № 2

ПЕРЕЧЕНЬ
постановлений Административной инспекции Ростовской области,
признанных утратившими силу

1. Постановление Административной инспекции Ростовской области от 28.09.2016 № 1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Административной инспекции Ростовской области».

2. Постановление Административной инспекции Ростовской области от 15.02.2017 № 1 «О внесении изменений в постановление Административной инспекции Ростовской области от 28.09.2016 № 1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Административной инспекции Ростовской области».

3. Постановление Административной инспекции Ростовской области от 25.06.2018 № 1 «О внесении изменений в постановление Административной инспекции Ростовской области от 28.09.2016 № 1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Административной инспекции Ростовской области».

И.о. заведующего сектором контрольно-
аналитической работы и делопроизводства
Административной инспекции
Ростовской области



Н.А. Зубова