



## Правительство Ростовской области

### Управление государственной службы занятости населения Ростовской области (УГСЗН Ростовской области)

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26 сентября 2016 г.

№ 16

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации  
работы по рассмотрению обращений граждан  
в управлении государственной службы занятости населения  
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», постановления Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» управление государственной службы занятости населения Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении государственной службы занятости населения Ростовской области (далее – управление) согласно приложению.

2. Рекомендовать государственным казенным учреждениям Ростовской области центрам занятости населения разработать и утвердить правовой акт по вопросу организации работы по рассмотрению обращений граждан.

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Заместитель начальника управления

Н.В. Поголяева

ПОРЯДОК  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в управлении государственной службы занятости населения  
Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в управлении по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных 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 управлении 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»;

Законом Российской Федерации от 19.04.1991 №1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

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

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

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

постановлением Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 216 «Об утверждении Положения об управлении государственной службы занятости населения Ростовской области»;

распоряжениям Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

приказом управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 17.12.2012 № 144 «О регламенте управления государственной службы занятости населения Ростовской области»;

приказом управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 22.12.2015 № 160 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в управлении государственной службы занятости населения Ростовской области».

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

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

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

1.5. При рассмотрении обращений граждан в управлении 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 должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении 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 управление, гражданин имеет право:

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

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

Ответ на обращение не дается, если в письменном 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 управления для доставки письменных обращений является: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, 36/62.

Гражданин может лично передать письменное обращение в управление по адресу: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, 36/62.

2.2. График (режим) работы управления:

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 управление в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети

«Интернет») на официальном сайте управления [zan.donland.ru](http://zan.donland.ru), или по адресу электронной почты: [sznro@donland.ru](mailto:sznro@donland.ru).

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: (863) 244-22-93 или (863) 244-22-82.

Прием обращений в телефонном режиме в управлении не осуществляется.

Телефон для справок отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства: (863) 244-22-82, 244-23-04.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах должностных лиц управления, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте управления в сети «Интернет»: [zan.donland.ru](http://zan.donland.ru).

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления ответственным за работу с обращениями граждан по телефону: (863) 244-23-04.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте управления [sznro@donland.ru](mailto:sznro@donland.ru).

На информационном стенде управления размещается следующая обязательная информация:

режим работы управления;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

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

почтовый адрес управления;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства:

о местонахождении и графике работы управления;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты управления;

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.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в управлении, если начальником управления либо заместителями начальника управления, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.10. Если в обращении, поступившем из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения устанавливаются со дня регистрации обращения в управлении.

Начальник управления, либо его заместители поручают рассмотрение обращения граждан по существу в структурные подразделения управления в соответствии с их компетенцией.

2.11. 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.

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

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

2.12.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.13. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

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

2.15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.16. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти, в управление с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные начальником управления и заместителями начальника управления. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в управлении.

### 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 управление, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу 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 письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в управление, 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 управления, либо заместителями начальника управления, на основании предложения ответственного исполнителя.

3.8. В случае, если обращение поступившее в управление, было переадресовано для рассмотрения, по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимает начальник управления, заместители начальника управления.

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 обращений вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение управление.

3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления ответственным за работу с обращениями граждан.

3.12. По просьбе гражданина главный специалист ответственный за работу с обращениями граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.13. Обращения, поступившие в управление по факсу, принимаются и регистрируются специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления.

3.14. Обращения, поступившие в управление, после первичной обработки в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства в тот же день передаются помощнику начальника управления.

Обращения, поступившие в управление после 15 часов, регистрируются следующим днем.

3.15. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт управления и по адресу электронной почты управления, пересылаются в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства для регистрации.

3.16. Поступившие в адрес должностных лиц управления письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом организационно-кадровой работы и делопроизводства в приемную начальника управления. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается помощником начальника управления в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.17. Поступившие в управление письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.18. Регистрация обращений граждан, поступивших в управление, независимо от способов их доставки, производится работниками отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

3.19. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.20. Специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.21. 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.

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

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- 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);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, 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).

3.23. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления.

3.24. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

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

По содержанию полученного обращения начальник управления, заместители начальника управления определяют ответственного исполнителя при необходимости соисполнителя, и направления обращения по принадлежности.

3.26. Срок прохождения обращения граждан с момента поступления в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотреть письменное обращение, не должен превышать трех дней.

Срочные обращения передаются незамедлительно.

Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является внесение текста поручения в регистрационную карточку, передача зарегистрированных обращений по системе «Дело» в структурные подразделения управления.

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

3.28. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию управления, 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.

3.29. Обращения граждан, поступившие в управление из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства управления для регистрации обращения.

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

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

3.32. Ежедневно, письменные обращения граждан получает специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства, при этом проверяет установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

3.33. При необходимости срочной передачи обращения в течение дня специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства получает его и передает начальнику управления либо заместителям начальника управления.

3.34. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в управлении, от одного исполнителя другому, минуя отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства. О такой передаче специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.36. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким 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.

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

3.37. Депутатский запрос, направленный в управление депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение начальнику управления либо заместителям начальника управления, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан начальником управления, либо заместителями начальника управления которым направлен запрос.

3.38. При обращении в управление депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица управления дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается начальником управления.

3.39. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в управление по вопросам, входящим в компетенцию управления и его 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 в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан начальником управления, либо заместителями начальника управления.

3.40. В случае, если при рассмотрении обращения в управлении возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется заместителям начальника управления для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.41. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника отдела обращений за подписью начальника управления или его заместителей со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.42. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.43. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица управления 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.

3.44. 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.

3.45. Ответ на обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.46. Ответ на обращение граждан подписывается начальником управления либо заместителем по его поручению.

По итогам рассмотрения обращения исполнитель вводит отчет об исполнении, резолюцию в регистрационной карточке системы «Дело».

Ответы в федеральные, областные органы власти об исполнении поручений о рассмотрении обращения гражданина подписывает начальник управления, в его отсутствие заместители начальника управления.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения па все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.47. 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 управления.

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

3.49. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Начальник управления 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 отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.51. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.52. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется начальником управления либо, заместителями начальника управления давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений начальника управления осуществляют помощники начальника управления или по поручению начальника управления – должностные лица курируемых им структурных подразделений управления в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.53. Рассмотрение устных обращений, поступивших на телефон «горячих линий» управления.

3.53.1. Устные обращения граждан, поступившие на телефон «горячих линий» управления принимаются должностными лицами структурных подразделений управления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.53.2. Ответ на устное обращение, поступившее на телефон «горячих линий» управления может быть представлен заявителю должностным лицом в устной форме в случае, если:

изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

3.54. После завершения рассмотрения письменного обращения в управлении, подлежащего возврату в отдел обращений Правительства Ростовской области, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел организационно-кадровой 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, начальником управления либо заместителями начальника управления вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.55. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства главный специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись главного специалиста отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства.

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

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

3.58. Обращения граждан, поступившие в управление из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

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

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

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

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

4.3. Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области начальником отдела обращений может направляться запрос в органы исполнительной власти или местного самоуправления Ростовской области о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в органы исполнительной власти или органы местного самоуправления Ростовской области.

4.4. После получения поручения Губернатора Ростовской области обращения передаются в отдел обращений для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным исполнителем отдела обращений в течение одного дня с момента поступления поручения в отдел обращений.

4.5. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в отделе обращений, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения поручения Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Губернатором Ростовской области продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.7. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:



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

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

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

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется вместе с материалами по обращению в отдел обращений для передачи на доклад Губернатору Ростовской области.

4.9. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.10. Ответ на обращение граждан, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки заявителю направляется на визирование начальнику отдела обращений.

4.11. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле в отделе обращений.

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

4.12. Поручения, данные Губернатором Ростовской области во время приема граждан в ходе его рабочих поездок в муниципальные образования области, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок и ставятся на контроль контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является помощник Губернатора Ростовской области.

Письменные обращения граждан, переданные Губернатору Ростовской области в ходе его рабочих поездок, передаются помощником Губернатора Ростовской области в отдел обращений для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

4.13. Поручения, данные Губернатором Ростовской области по итогам приема граждан с использованием информационной системы «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области», оформляются протоколом

(перечнем) поручений и ставятся на контроль контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является отдел обращений.

4.14. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, данные обращения граждан с поручениями Губернатора Ростовской области по итогам приема граждан с использованием информационной системы «Интерактивный прием граждан Губернатором Ростовской области», регистрируются, ставятся на контроль в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства, передается начальнику управления для получения резолюции по исполнению.

После внесения содержания резолюции в регистрационную карточку в системе «Дело» данные обращения передаются в структурные подразделения управления в соответствии с поручением начальника управления.

При этом начальник управления определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении, а также организуется подготовка ответственным должностным лицом объяснительной записки на имя Губернатора Ростовской области.

Объяснительная записка передается в отдел обращений ответственным должностным лицом в течение пяти дней со дня регистрации обращения в отделе обращений.

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

5.1. Обращения, поступившие в управление в ходе проведения «прямых эфиров» Губернатора Ростовской области, передаются в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства для их регистрации и направления на доклад начальнику управления или заместителю начальника управления, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения.

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

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

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

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

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

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

5.8. Ответ на обращение подписывается первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области.

5.9. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

5.10. Копия ответа, данного заявителю, направляется ответственным исполнителем управления в пресс-службу по системе «Дело».

## 6. Личный прием граждан в управлении

6.1. Личный прием граждан осуществляется начальником управления, его заместителями или начальниками структурных подразделений управления по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием начальника управления приглашаются заместители, начальники структурных подразделений управления.

6.2. Прием граждан начальником управления проводится в форме личного приема в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области, и других установленных для приема граждан местах, а также в форме интерактивного приема с использованием информационной системы «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области».

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

Порядок подачи гражданами заявки на участие в интерактивном приеме Губернатором Ростовской области размещен на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети «Интернет»: [www.donland.ru](http://www.donland.ru).

6.3. Личный прием граждан в управлении осуществляется начальником управления, либо его заместителями в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте управления в сети «Интернет»: [zan.donland.ru](http://zan.donland.ru).

6.4. Личный прием граждан проводится начальником управления ежемесячно.

6.5. В случае, если гражданин обратился в управление с просьбой о записи на личный прием к начальнику управления либо его заместителям предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства.

6.6. Запись на личный прием осуществляется в телефонном режиме.

6.7. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме, имеющие наибольшую

социальную значимость, направляются начальнику управления, либо его заместителям для принятия решения о личном приеме гражданина.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других органов власти, отделом организационно-кадровой работы дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу органов власти.

6.8. В случае, если в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме заместителями, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается специалисту отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются специалисту отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

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

6.9. Организация проведения личного приема граждан начальником управления возлагается на специалиста отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства и начальников структурных подразделений управления.

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

6.10. В случае отсутствия в день приема начальника управления по его поручению прием может осуществлять заместители или уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

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

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

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

6.13. 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.

6.14. 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 начальником либо его заместителями, проводившим личный прием.

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

6.16. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема начальника управления, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.17. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на начальника управления либо заместителя, проводившего личный прием.

6.18. При повторном обращении с просьбой о личном приеме к одному и тому же должностному лицу, по одному и тому же вопросу, если гражданину были даны устные разъяснения, на предыдущем приеме и ранее неоднократно давался письменный ответ на поставленные вопросы, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину может быть отказано в повторном личном приеме или поручено проведение личного приема другому должностному лицу, к полномочиям которого относится решение поднимаемых гражданином вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема и подписывается начальником управления, заместителями начальника управления.

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

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

6.21. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на начальника управления, и начальников структурных подразделений проводивших личный прием.

6.22. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых начальником управления и его заместителями, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства и направляются в структурным подразделениям управления в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

6.23. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное

заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается, для доработки.

## 7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником управления, либо заместителями, а также начальниками структурных подразделений управления, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.2. Управлением 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. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе управления или должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.3. В обязательном порядке управлением 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 телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

7.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) начальника управления по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями начальника управления, должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

8. Досудебный (внесудебный) порядок  
обжалования решений или действий (бездействия)  
управления, а также его должностных лиц

8.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица управления, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу управления.

8.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица управления, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица управления подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

8.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) заместителей начальника управления, подготовка и подписание ответа возлагается на начальника управления.

Для объективного рассмотрения жалобы начальник управления вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения управления в соответствии с их компетенцией.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, начальник управления:

отказывает в удовлетворении жалобы;

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

8.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в управлении.

Начальник отдела  
организационно-кадровой  
работы и делопроизводства



А.М. Оленников

Приложение №2  
к постановлению УГСЗН  
Ростовской области  
от 26 сентября 2016 г. № 16

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)