

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

управления государственной службы занятости населения Ростовской области по исполнению государственной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной функции

Государственной функцией (далее – государственная функция) является осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Наименование органа исполнительной власти Ростовской области, исполняющего государственную функцию

Государственную функцию исполняет управление государственной службы занятости населения Ростовской области (далее – управление).

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение государственной функции, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Исполнение государственной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 (Российская газета, 1993, 25 декабря);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2006, № 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2004, № 31, ст. 3215);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 2009, 13 февраля);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля);

Федеральным законом от 19.04.1991 №1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 1996, 22 апреля);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Сайт «Российская газета», 2011,31 мая);

Уставом Ростовской области (принят Законодательным Собранием Ростовской области 19.04.1996, Областной закон от 29.05.1996 №19-ЗС)(«Наше время», 1996 год, 06 июня);

Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС (в ред. областных законов от 15.03.07 № 656-ЗС, от 20.09.10 № 478-ЗС, от 22.11.2010 № 512-ЗС, от 14.09.2011 № 686-ЗС) «Об обращениях граждан»;

постановлением Администрации Ростовской области от 01.06.2011 № 324 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг» («Наше время», 2011, 23 июня);

постановлением Правительства Ростовской области от 05.09.2012 № 861 «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций» («Наше время»,2012, 13 сентября);

постановлением Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 216 «Об утверждении Положения об управлении государственной службы занятости населения Ростовской области» («Наше время», 2011, 20 декабря).

1.4. Предмет государственного контроля

Предметом государственного контроля являются сроки, последовательность административных процедур и порядок взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Ростовской области и подведомственными государственными казенными учреждениями Ростовской области центрами занятости населения (далее – ГКУ РО), установленные Административным регламентом управления (далее - Административный регламент) по исполнению государственной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

При исполнении государственной функции осуществляется взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и ГКУ РО.

Положения Административного регламента распространяются на все обращения граждан поступившие:

- в письменном виде по почте в управление;
- в письменном виде по факсу в управление;
- электронной почтой в управление;
- на официальный сайт управления;
- в устной форме на телефон «горячей линии»;
- лично в управление.

Заявителями при исполнении государственной функции являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – гражданин).

1.5. Права и обязанности должностных лиц управления при рассмотрении обращений граждан

Должностные лица управления обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления, ГКУ РО и иных организаций (или) у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

защиту конфиденциальных сведений, ставших известными должностным лицам управления при рассмотрении обращений и которые могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан;

направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.3.5, 2.3.7, 2.3.8 раздела 2 настоящего Административного регламента;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ростовской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. Права и обязанности граждан, направивших обращение в управление

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (управление), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения управлением имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе 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 уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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. Результат исполнения государственной функции

Конечным результатом исполнения государственной функции является письменный ответ по существу поставленных в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.3.5, 2.3.7, 2.3.8 Административного регламента, или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции

2.1.1. Адрес управления: г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 36/62.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу: ул. Красноармейская, д. 36/62, г. Ростов-на-Дону, 344082.

Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в управление осуществляется по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 36/62, к. 301.

2.1.2. 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.

2.1.3. Обращения граждан в виде электронного сообщения (далее - интернет-обращение) направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте управления: <http://zan.donland.ru/>.

2.1.4. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты управления: e-mail: sznro@rostozan.ru.

2.1.5. Факсимильное письменное обращение в управление направляется по факсу – (863) 244-22-93.

2.1.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах управления и ГКУ РО, почтовых адресах и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте управления: www.zan.donland.ru.

2.1.7. Предоставление информации гражданам по вопросам исполнения государственной функции, сведений о ходе исполнения государственной функции осуществляется специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства по телефону (863) 244-22-71.

Отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства расположен по адресу: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 36/62, к. 301, к. 305-306.

Телефоны для справок отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства: (863) 244-22-66, (863)244-23-03 и (863)244-22-71. Телефон-автоинформатор - (863)244-22-71.

2.1.8. Сведения о месте нахождения ГКУ РО приведены в Приложении № 1 к Административному регламенту.

2.1.9. График приема граждан размещен на официальном сайте управления и на информационном стенде по месту исполнения государственной функции по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 36/62, холл 3 этажа.

2.1.10. Информирование об установленных днях и месте для исполнения государственной функции руководителями управления осуществляется:

- непосредственно в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства (приемная начальника управления), структурных подразделениях управления с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов;

- лично специалистами или на информационных стендах в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства управления (приемная начальника управления).

2.1.11. Прием граждан осуществляется должностными лицами структурных подразделений управления в соответствии с должностными регламентами по графику:

понедельник - четверг – с 14-00 до 16-00;

пятница – с 10-00 до 13-00.

суббота, воскресенье – выходные дни.

2.1.12. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещаются в соответствующем разделе официального сайта управления и ГКУ РО.

2.1.12. Справочные телефоны и местонахождение должностных лиц и структурных подразделений управления размещены во вкладке «Контакты» главного меню официального сайта управления – <http://zan.donland.ru/>.

2.1.13. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения государственной функции являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования.

2.1.14. Информирование граждан о порядке исполнения государственной функции осуществляется в виде индивидуального или публичного информирования, проводимых в форме устного и письменного информирования.

2.1.15. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения государственной функции обеспечивается государственными гражданскими служащими управления лично или по телефону.

2.1.16. По телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц управления;

- график приема граждан начальником управления, заместителями начальника управления, руководителями структурных подразделений управления;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, место расположение структурных подразделений управления;

информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, другой справочной информации.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке исполнения государственной функции, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц, предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке исполнения государственной функции в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения государственной функции.

Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

2.1.17. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения государственной функции при обращении граждан в управление осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на сайте.

При коллективном обращении граждан в управление письменное информирование о порядке исполнения государственной функции осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещения на сайте в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

2.1.18. Публичное информирование граждан о порядке исполнения государственной функции осуществляется посредством привлечения средств массовой информации – радио, телевидения (далее - СМИ), а также путем размещения информации на официальном сайте управления в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и на информационных стендах.

На информационном стенде в управлении, на официальном портале органов власти Ростовской области, на портале государственных и муниципальных услуг Ростовской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещается информация о порядке исполнения государственной функции, в том числе:

информация о порядке исполнения государственной функции;

режим работы управления;

форма и требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

адрес официального сайта управления;

почтовые адреса вышестоящих областных и федеральных органов государственной власти;

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

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

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию исполнительных органов государственной власти Ростовской области и органов местного самоуправления, в том числе относящиеся к вопросам местного значения;

адреса и время приема областных и федеральных органов государственной власти;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

Официальный сайт управления в части исполнения государственной функции должен содержать:

сведения о местах нахождения, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства, где осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан;

графики и информацию о порядке приема граждан;

обзоры о количестве и характере обращений граждан за определенный период;

размещение нормативных правовых актов, определяющих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

информацию по актуальным вопросам граждан.

Оформление визуальной текстовой информации о порядке исполнения государственной функции должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2. 2. Размер платы за услуги в исполнении государственной функции

2.2.1. Исполнение государственной функции предоставляется бесплатно.

2.3. Срок исполнения государственной функции

2.3.1. Срок регистрации письменных обращений в управлении с момента поступления – три дня.

2.3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции управления, в срок до семи дней со дня их регистрации в

управлении подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.3.3. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

2.3.4. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

2.3.5. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

2.3.7. При получении письменного обращения, в котором содержится 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.

2.3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократного давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления или заместитель начальника управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в управление или одному и тому же должностному лицу управления. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.10. Обращения, в которых автор не указал фамилию, и почтовый адрес, списываются в дело или в случае важности затронутых в обращении вопросов направляются должностным лицам в соответствии с их компетенцией (резолуции «Для ознакомления» и «К сведению»).

2.3.11. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации в управлении письменного обращения.

2.3.12. В случаях направления управлением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для исполнения государственной функции документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, ГКУ РО и иные учреждения или иным должностным лицам начальник управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, а также, при необходимости, организации, направившей обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.3.13. Обращения, направленные вышестоящими органами власти в управление с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации в управлении.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Наименование административных процедур и их последовательность при исполнении государственной функции

Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация и направление на рассмотрение поступивших обращений;
- рассмотрение обращений граждан ответственным исполнителем;
- подготовка и направление ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан.

3.2. Блок-схема исполнения государственной функции представлена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.3. Прием и первичная обработка обращений граждан.

3.3.1. Основанием для начала исполнения государственной функции является обращение гражданина в управление или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения согласно компетенции, а также подача обращения должностному лицу во время проведения публичных или иных мероприятий с участием граждан.

3.3.2. Поступающие в управление письменные обращения принимаются отделом организационно-кадровой работы и делопроизводства.

3.3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в

конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством управления.

3.3.4. При приеме письменных обращений работник, ответственный за прием документов:

проверяет правильность адресности корреспонденции;

сортирует телеграммы;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

сортирует ответы на запросы по обращениям граждан;

поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.3.5. По выявленным нарушениям и недостаткам работник, ответственный за прием документов, составляет акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается начальником отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства (лицом, его замещающим) и работником, вскрывшим конверт.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и хранится в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства.

3.3.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.3.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в к.301.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.3.8. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале работниками отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства. При поступлении обращений по факсу других структурных подразделений, обращение передается в приемную начальника управления для учета и передачи начальнику управления для рассмотрения.

3.3.9. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт управления по сети Интернет, принимаются работниками

отдела информационных технологий и эксплуатации автоматизированных систем и передаются в приемную начальника управления для учета и передачи начальнику управления на рассмотрение.

3.3.10. Устное обращение, поступившее на телефон «горячей линии», прослушивается специалистом, ответственным за прием поступающих звонков граждан, и в журнал учета входящих устных обращений заносится запись о его поступлении. В случае если заявителю достаточно устного ответа, ему сообщается номер телефона должностного лица структурного подразделения управления, в компетенции которого находится решение поставленного заявителем вопроса. В случае необходимости предоставления заявителю письменного ответа по существу поставленного вопроса, краткое содержание голосового сообщения, а также информация о заявителе заносится в карточку учета обращений.

3.3.11. Поступившие в адрес руководителей управления письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются работником, ответственным за прием документов, в приемную начальника управления или должностному лицу непосредственно, которому адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается в приемную начальника управления для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.3.12. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, депутатов представительных органов муниципальных образований Ростовской области, письма других организаций, касающиеся вопросов обращений граждан, учитываются отделом организационно-кадровой работы и делопроизводства количественно и передаются для рассмотрения начальнику управления.

3.3.13. Срок административного действия не должен превышать 1 день с момента поступления обращения. Данный срок включается в 3-х дневный срок для регистрации обращений.

3.3.14. Результатом выполнения действий по приему обращений граждан является запись информации о них в журналы и передача поступивших обращений на рассмотрение начальнику управления.

3.4. Регистрация и направление на рассмотрение поступивших обращений

3.4.1. Поступившие обращения и обращения, переданные гражданами во время личного приема или непосредственно в управление, регистрируются в приемной начальника управления.

3.4.2. Работник, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан, обязан:

- сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора;

- прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы;

- проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы;

- зарегистрировать обращение.

На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с отметкой о приеме, дата поступления письма и регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

- заполнить регистрационную карточку в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»), в которой указывается:

фамилия, инициалы заявителя, его адрес;

дата поступления обращения, сроки рассмотрения;

социальное положение и (при необходимости) право на льготы автора обращения;

если от данного автора поступило более одного обращения, то для всех последующих уточняется, являются ли они повторными, отметка об этом делается в компьютерной базе данных;

тип обращения согласно тематическому классификатору;

краткое содержание вопроса, с которым обратился заявитель;

регистрационный номер обращения;

необходимые примечания, после рассмотрения начальником управления, вводится фамилия и инициалы исполнителя рассмотрения обращения.

- распечатать лист поручения, прикрепить его сверху к материалам обращения, сопроводительные документы и проверить правильность их оформления.

3.4.3. На поручениях вышестоящих органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставить штамп «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в сопроводительном письме датируется установленный срок.

3.4.4. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.4.5. Если обращение направлено из другого государственного органа власти или администрации муниципального образования, других организаций, то отмечается:

откуда оно поступило;
регистрационный номер;
дата сопроводительного письма.

3.4.6. На каждое обращение заводится дело с указанием всех реквизитов письма и отмеченных данных заявителя.

3.4.7. Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения. Данный срок включается в 3-х дневный срок для регистрации обращений.

3.4.8. Результатом выполнения административной процедуры по приему и регистрации обращения является регистрация обращения в системе «Дело» и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

3.5. Рассмотрение обращений граждан ответственным исполнителем

3.5.1. Основанием для начала рассмотрения обращения исполнителем является поступление к нему обращения и прилагаемых к нему документов с резолюцией начальника управления или заместителя начальника управления (в том числе по системе «Дело»).

3.5.2. Любое обращение, поступившее в управление или должностному лицу управления, в соответствии с компетенцией подлежит обязательному рассмотрению согласно резолюции.

3.5.3. При рассмотрении обращения ответственный исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией начальника управления или заместителя начальника управления, а именно:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп. 2.3.5, 2.3.7, 2.3.8 настоящего Административного регламента;

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

3.5.4. Общий срок рассмотрения обращения, поступившего в управление не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

3.5.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, начальник управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее начальнику управления.

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 ответственный исполнитель предоставляет в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства для внесения изменений в контрольные сроки.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения, сообщив о результатах согласования в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства для внесения измененных сроков в регистрационную карточку обращений в системе «Дело».

3.5.8. Результатом выполнения административной процедуры по рассмотрению обращений в структурных подразделениях управления является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление их в уполномоченные областные органы исполнительной власти для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

3.6. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

3.6.1. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах в письменной форме.

3.6.2. Ответы на обращения граждан подписываются начальником управления или заместителем начальника управления, кому поручено рассмотреть их или руководителем структурного подразделения, в пределах своей компетенции.

3.6.3. Ответы на контрольные письма анализируются на предмет полноты информации о решениях вопросов, поставленных в обращениях граждан, в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства. В регистрационной карточке системы «Дело» отмечаются дата поступления ответа, результаты рассмотрения обращения и краткое содержание ответа исполнителя.

3.6.4. Ответы в федеральные или областные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают начальник управления или его заместители.

3.6.5. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу управления, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.6.7. В ответе в федеральные и областные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.6.8. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.6.9. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный акт (например, о трудоустройстве, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного нормативного акта направляется заявителю.

3.6.10. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.6.11. Ответы заявителям, в федеральные и областные органы печатаются на бланках, установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству управления (далее – инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.6.12. Подлинники обращений граждан в федеральные и областные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.6.14. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства. Краткое содержание ответа заносится в регистрационную карточку обращений системы «Дело». Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

Контроль правильности оформления дела осуществляет начальник отдела или ответственный специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства. На основании предложений специалиста, принявшего дело от исполнителя, делает отметку о результатах рассмотрения («Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано»), ставит свою подпись и дату.

3.6.15. После регистрации ответа в регистрационной карточке системы «Дело» специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства передает его на отправку. Отправление ответов без регистрации в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства не допускается.

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

3.6.17. Результатом административного действия является направление ответа на обращение заявителю.

3.6.18. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

3.7. Личный прием граждан

3.7.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в управление устной или письменной заявки на личный прием.

3.7.2. Личный прием граждан осуществляется начальником управления, его заместителями и руководителями структурных подразделений по вопросам, отнесенным к их ведению.

Запись граждан на личный прием осуществляется по контактными телефонам управления и непосредственно в управлении.

3.7.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к начальнику управления или его заместителям в соответствии с вопросами, отнесенными к их ведению согласно распределению обязанностей между начальником управления и его заместителями, организация проведения личного приема возлагаются на специалистов отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства (приемная начальника управления).

3.7.4. При приеме специалистом приемной начальника управления граждане приглашаются в кабинет в порядке очереди, их регистрируют в системе «Дело» – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в управление, содержание устного обращения гражданина.

3.7.5. Специалист приемной начальника управления консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема («Разъяснено», «Направлен в государственный орган», «Направлен в органы местного самоуправления», «Записан на прием к руководителю»). Указанные реквизиты вводит в базу данных системы «Дело».

3.7.6. Во время приема специалист приемной начальника управления вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение управления, областной орган исполнительной власти или в орган местного самоуправления.

3.7.7. В случае повторного обращения специалист приемной начальника управления осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

3.7.8. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению управления, специалист приемной начальника управления дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем.

3.7.9. На граждан, записанных на прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению № 3 к Административному регламенту.

3.7.10. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом приемной начальника управления исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

3.7.11. Данные о гражданах, записанных на прием, регистрируются в компьютерной базе данных, в карточке учета приема посетителей.

3.7.12. Начальник управления проводит личный прием граждан каждый третий четверг месяца, заместители начальника управления и руководители структурных подразделений – ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней).

3.7.13. Данные о месте и времени проведения приема граждан размещаются во вкладке «Контакты» главного меню официального сайта управления - <http://zan.donland.ru/> и вывешивается на информационном стенде.

3.7.14. За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются начальнику управления для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

Материалы по приему граждан заместителями начальника управления и руководителями структурных подразделений для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам передаются незамедлительно.

3.7.15. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет приемная начальника управления.

3.7.16. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, беременные женщины, а также прибывшие из отдаленных территорий Ростовской области принимаются вне очереди.

3.7.17. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.7.18. По окончании приема руководитель 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.

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

3.7.20. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.7.21. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (приложение № 3). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.22. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалистом приемной начальника управления вводится текст поручения в регистрационную карточку обращения системы «Дело».

3.7.23. При повторном обращении с просьбой о личном приеме к одному и тому же руководителю по одному и тому же вопросу, если гражданину давались устные разъяснения на предыдущем приеме и ранее неоднократно давался письменный ответ на поставленные вопросы и при этом гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе отказать в повторном личном приеме или поручить проведение личного приема должностному лицу, к полномочиям которого относятся решение поднимаемых гражданином вопросов. Указанное решение заносится в карточку личного приема и подписывается руководителем.

3.7.24. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.7.25. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.7.26. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на специалистов приемной начальника управления.

3.7.27. Рассмотрение принятых на выездных приемах писем проводится в соответствии с установленным регламентом порядком.

3.7.28. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

4. Порядок и формы контроля исполнения государственной функции

4.1. Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами управления положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению государственной функции, а также принятия ими решений

4.1.1. Текущий контроль соблюдения порядка исполнения государственной функции осуществляется руководителями структурных подразделений управления.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Ростовской области.

4.1.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения государственной функции, в том числе порядок и формы контроля полноты и качества исполнения государственной функции

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги организуются на основании приказов начальника управления. Периодичность проведения проверок может носить плановый и внеплановый характер.

4.2.2. Плановая проверка осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы управления.

4.2.3. Внеплановая проверка осуществляется на основании конкретного обращения заявителя.

4.3. Ответственность должностных лиц управления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе исполнения государственной функции

4.3.1. Должностные лица, ответственные за исполнение государственной функции, несут персональную ответственность за соблюдение порядка исполнения государственной функции.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц управления закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля исполнения государственной функции, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль деятельности должностных лиц управления в рамках исполнения государственной функции осуществляет начальник управления.

4.4.2. Контроль за исполнением административных процедур исполнения государственной функции вправе осуществлять граждане, их объединения и организации с использованием соответствующей информации, размещенной на официальном портале органов исполнительной власти Ростовской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-сайте управления, если это не затрагивает права,

свободы и законные интересы других лиц и если в материалах по обращению не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти Ростовской области, исполняющего государственную функцию, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения государственной функции

Заявители имеют право:

на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения государственной функции

- в досудебном порядке;
- на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы) в досудебном порядке.

–

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о исполнении государственной функции;

- нарушение срока исполнения государственной функции;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области для исполнения государственной функции;

- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области для исполнения государственной функции;

- отказ в исполнении государственной функции, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области;

- затребование с заявителя при исполнении государственной функции платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области;

- отказ управления, должностного лица управления, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате исполнения государственной функции документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

Жалоба, поданная в установленном порядке в управление, подлежит обязательной регистрации и рассмотрению. Оснований для отказа в рассмотрении жалобы нет, оснований для приостановления рассмотрения жалобы нет.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в управление.

5.4.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в управление.

5.4.3. Жалоба может быть направлена по почте, факсимильной связью, электронной почтой на адрес управления, через официальный сайт управления, в ходе устного обращения на телефон «горячей линии», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, исполняющего государственную функцию (управление), должностного лица управления, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) управления, должностного лица управления, либо государственного гражданского служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) управления, должностного лица управления, либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.5.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы;

5.5.2. Заявитель вправе получить любую информацию и сведения о ходе рассмотрения жалобы.

5.6. Исполнительные органы государственной власти Ростовской области и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

В досудебном порядке заявители могут обжаловать решение, действие (бездействие) органа исполняющего государственную функцию (управления), должностных лиц, государственных гражданских служащих:

у начальника управления;
в Правительстве Ростовской области.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы управление принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных управлением, опечаток и ошибок в выданных в результате исполнения государственной функции документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.8.1. регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Заместитель начальника отдела
организационно-кадровой
работы и делопроизводства

А.Н.Солдаткин

Приложение № 1
к Административному регламенту
управления государственной службы занятости населения Ростовской области
по исполнению государственной функции «Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан,
принятие по ним решений и направление ответов заявителям
в установленный законодательством Российской Федерации срок»

Сведения
об управлении государственной службы занятости населения
Ростовской области и подведомственных государственных казенных учреждениях
Ростовской области центрах занятости населения

№ п/п	Краткое наименование	Полное наименование	Почтовый адрес	Телефон	ФИО руководителя	Должность руководителя	Веб-сайт, E-mail
1	2	3	4	5	6	7	
	УГСЗН Ростовской области	Управление государственной службы занятости населения Ростовской области	344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, 36/62	(863) 244-23-03	Григорян Сергей Рафаэлевич	начальник управления	www.rostozan.ru , sznro@rostozan.ru
1.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Азова»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Азова»	346780, Ростовская область, г. Азов, ул. Ленинградская, 65 Подразделение по Азовскому району 346780, Ростовская область, г. Азов, ул. Толстого, 28	(86342) 4-12-29 (86342) 4-47-40	Мирошникова Галина Дмитриевна	директор центра занятости населения	arczn@azov.donpac.ru
2.	ГКУ РО «Центр занятости	Государственное казенное учреждение Ростовской	346880, Ростовская область,	(86354) 5-83-14	Валитова Наиля	директор центра	bat_gczn@bataysk.donpac.ru

1	2	3	4	5	6	7	
	населения города Батайска»	области «Центр занятости населения города Батайска»	г. Батайск, ул. Энгельса, 160		Вильдановна	занятости населения	
3.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Белая Калитва»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Белая Калитва»	347042, Ростовская область, г. Белая Калитва, ул. Энтузиастов, 11а	(86383) 3-42-68	Лукьянова Галина Ивановна	исполняющий обязанности директора центра занятости населения	www.czn.bkalitva.ru , bkczn@kalitva.donpac.ru
4.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Волгодонска»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Волгодонска»	347360, Ростовская область, г. Волгодонск, ул. Пионерская, 111	(86392) 2-45-07	Кузьмин Александр Николаевич	директор центра занятости населения	czn@vttc.donpac.ru
5.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Гуково»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Гуково»	347871, Ростовская область, г. Гуково, ул. Карла Маркса, 91	(86361) 5-29-52	Голиченкова Наталья Юрьевна	директор центра занятости населения	gkvszn@gukovo.donpac.ru
6.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Донецка»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Донецка»	346330, Ростовская область, г. Донецк, пр. Мира, 67	(86368) 2-23-44	Лавриненко Григорий Павлович	директор центра занятости населения	dnkszn@donetsk.donpac.ru
7.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Зверево»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Зверево»	346312, Ростовская область, г. Зверево, ул. Обухова, 7	(86355) 4-38-55	Бубенок Ольга Ивановна	директор центра занятости населения	zverszn@yandex.ru
8.	ГКУ РО «Центр занятости населения	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости	347800, Ростовская область, г. Каменск-Шахтинский,	(86365) 7-16-71	Панченко Наталия Николаевна	директор центра занятости	czn@kamensk.donpac.ru

1	2	3	4	5	6	7	
	города Каменск-Шахтинский»	населения города Каменск-Шахтинский»	ул. Гагарина, 80			населения	
9.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Красный Сулин»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Красный Сулин»	346350, Ростовская область, г. Красный Сулин, ул. Ленина, 10	(86367) 5-23-73	Искандарова Анна Николаевна	директор центра занятости населения	krszan@ksulin.donpac.ru
10.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Миллерово»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Миллерово»	346130, Ростовская область, г. Миллерово, ул. Вокзальная, 28	(86385) 2-05-58	Лосев Федор Петрович	директор центра занятости населения	mczn@millerovo.donpac.ru
11.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Новочеркаска»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Новочеркаска»	346430, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 67/40 Подразделение по Октябрьскому району 346480, Ростовская область, Октябрьский район, п. Каменоломни, ул. Дзержинского, 78 б	(86352) 2-71-51 (86360) 2-29-36	Резонов Павел Георгиевич Вдовиченко Светлана Ивановна	директор центра занятости населения заместитель директора центра занятости населения	www.job.novoch.ru , czn@novoch.ru
12.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Новошахтинска»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Новошахтинска»	346918, Ростовская область, г. Новошахтинск, ул. Советская, 10	(86369) 2-03-56	Земцов Василий Михайлович	директор центра занятости населения	novszn@rambler.ru
13.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Ростова-	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города	344082, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская,	(863) 244-23-05	Костенко Татьяна Александровна	директор центра занятости населения	www.czn-rostov.ru , rostov@rostopan.ru

1	2	3	4	5	6	7	
	на-Дону»	Ростова-на-Дону»	36/62				
			Подразделение по Ворошиловскому району 344092, г. Ростов-на-Дону, ул. Добровольского, 9/1	(863) 235-08-88	Медведева Галина Ивановна	директор центра занятости населения	
			Подразделение по Октябрьскому району 344038, г. Ростов-на-Дону, пр. Ленина, 48	(863) 245-19-24	Левенец Анна Владимировна	начальник отдела центра занятости населения	
			Подразделение по Кировскому и Ленинскому районам 344007, г. Ростов-на-Дону, ул. Тургеневская, 22/13	(863) 240-81-32	Шишкина Елена Акимовна	начальник отдела центра занятости населения	
			Подразделение по Первомайскому и Пролетарскому районам 344019, г. Ростов-на-Дону, ул.11 линия, 12/29	(863) 251-29-81	Шевкопляс Элла Викторовна	начальник отдела центра занятости населения	
			Подразделение по Советскому району 344015, г. Ростов-на-Дону, ул. Малиновского, 76	(863) 266-47-37	Кутахина Людмила Ивановна	начальник отдела центра занятости населения	
			Подразделение по Железнодорожному району 344082, Ростовская	(863) 244-22-79	Короткая Наталья Анатольевна	начальник отдела центра занятости	

1	2	3	4	5	6	7	
			область, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, 36/62			населения	
14.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Сальска»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Сальска»	347630, Ростовская область, г. Сальск, ул. Ленина, 17	(86372) 5-05-61	Лымарева Татьяна Евгеньевна	директор центра занятости населения	www.zansalsk.ru , job@salsk.donpac.ru
15.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Таганрога»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Таганрога»	347939, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Сергея Шило, 202-а Подразделение по Неклиновскому району 346830, Ростовская область, Неклиновский район, с. Покровское, ул. Привокзальная, 5	(8634) 38-78-78 (86347) 3-10-55	Котова Вера Анатольевна Денискина Жанна Васильевна	директор центра занятости населения заместитель директора центра занятости населения	www.tagszn.ru , tag_szn@mail.ru
16.	ГКУ РО «Центр занятости населения города Шахты»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения города Шахты»	346500, Ростовская область, г. Шахты, ул. Ленина, 194а	(8636) 22-45-79	Стуров Павел Сергеевич	директор центра занятости населения	www.czn-shakhty.ru , czn@shakht.donpac.ru
17.	ГКУ РО «Центр занятости населения Аксайского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Аксайского района»	346720, Ростовская область, Аксайский район, г. Аксай, ул. Садовая, 14а	(86350) 5-61-71	Панфилова Елена Викторовна	директор центра занятости населения	aczn@aksay.ru
18.	ГКУ РО «Центр занятости	Государственное казенное учреждение Ростовской	346610, Ростовская область,	(86357) 3-22-41	Мартынова Ольга	директор центра	bgczan@yandex.ru

1	2	3	4	5	6	7	
	населения Багаевского района»	области «Центр занятости населения Багаевского района»	Багаевский район, ст-ца Багаевская, ул. Подройкина, 24		Анатольевна	занятости населения	
19.	ГКУ РО «Центр занятости населения Боковского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Боковского района»	346250, Ростовская область, Боковский район, ст-ца Боковская, пер.Чкалова, 37	(86382) 3-10-83	Малахов Николай Павлович	директор центра занятости населения	bokszn@donpac.ru
20.	ГКУ РО «Центр занятости населения Веселовского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Веселовского района»	347780, Ростовская область, Веселовский район, п. Веселый, ул. Октябрьская, 203	(86358) 6-85-85	Беркун Николай Михайлович	директор центра занятости населения	vesczn@yandex.ru
21.	ГКУ РО «Центр занятости населения Верхнедонского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Верхнедонского района»	346170, Ростовская область, Верхнедонской район, ст-ца Казанская, ул. Комсомольская, 45а	(86364) 3-17-93	Фоменко Татьяна Николаевна	директор центра занятости населения	gyvrszn@kazanka.donpac.ru
22.	ГКУ РО «Центр занятости населения Волгодонского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Волгодонского района»	347350, Ростовская область, Волгодонской район, ст-ца Романовская, ул. 40 лет Победы, 12	(86394) 7-02-86	Ермакова Алла Николаевна	директор центра занятости населения	rostdepzan@vttc.donpac.ru
23.	ГКУ РО «Центр занятости населения Дубовского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Дубовского района»	347410, Ростовская область, Дубовский район, с.Дубовское, пер. Герцена, 16	(86377) 5-15-79	Юндина Елена Александровна	директор центра занятости населения	dbzn@vttc.donpac.ru
24.	ГКУ РО «Центр занятости населения Егорлыкского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Егорлыкского района»	347660, Ростовская область, Егорлыкский район, ст-ца Егорлыкская, пер. Грицика, 78	(86370) 2-15-78	Дегтерева Елена Юрьевна	директор центра занятости населения	egorczn@egor.donpac.ru

1	2	3	4	5	6	7	
25.	ГКУ РО «Центр занятости населения Заветинского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Заветинского района»	347430, Ростовская область, Заветинский район, с. Заветное, ул. Пушкина,4	(86378) 2-16-59	Безрукова Вера Ивановна	директор центра занятости населения	zavczn@vttc.donpac.ru
26.	ГКУ РО «Центр занятости населения зерноградского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения зерноградского района»	347740, Ростовская область, Зерноградский район, г. Зерноград, ул. Ленина,41	(86359) 4-15-55	Ляхова Ирина Александровна	директор центра занятости населения	zent@zern.donpac.ru
27.	ГКУ РО «Центр занятости населения Зимовниковского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Зимовниковского района»	347460, Ростовская область, Зимовниковский район, п. Зимовники, пер. 87 Стрелковой дивизии, 20а	(86376) 3-28-61	Клещев Вячеслав Владимирович	директор центра занятости населения	zimczn@zima.donpac.ru
28.	ГКУ РО «Центр занятости населения Кагальницкого района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Кагальницкого района»	347700, Ростовская область, Кагальницкий район, ст-ца Кагальницкая, пер. Буденновский, 30	(86345) 9-64-30	Лещенко Андрей Николаевич	исполня- ющий обязанности директора центра занятости населения	czn-kgl@kagl.donpac.ru
29.	ГКУ РО «Центр занятости населения Каменского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Каменского района»	347850, Ростовская область, Каменский район, п. Глубокий, ул. Артема, 202/204	(86365) 9-54-98	Ветрова Ирина Ивановна	директор центра занятости населения	cznkam_r@kamensk.donpac.ru
30.	ГКУ РО «Центр занятости населения Кашарского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Кашарского района»	346200, Ростовская область, Кашарский район, сл. Кашары, ул. Мира, 2	(86388) 2-11-41	Голиков Александр Владимирович	директор центра занятости населения	kcznmk@kashary.donpac.ru

1	2	3	4	5	6	7	
31.	ГКУ РО «Центр занятости населения Константиновского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Константиновского района»	347250, Ростовская область, Константиновский район, г. Константиновск, ул. Красноармейская, 33	(86393) 2-30-26	Градобоева Людмила Николаевна	директор центра занятости населения	krczn@konst.donpac.ru
32.	ГКУ РО «Центр занятости населения Куйбышевского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Куйбышевского района»	346940, Ростовская область, Куйбышевский район, с. Куйбышево, ул. Миусская, 46	(86348) 3-19-02	Лященко Ольга Васильевна	директор центра занятости населения	kuybczn@donpac.ru
33.	ГКУ РО «Центр занятости населения Мартыновского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Мартыновского района»	346660, Ростовская область, Мартыновский район, сл. Большая Мартыновка, ул. Ленина, 61	(86395) 2-19-52	Бойко Татьяна Дмитриевна	директор центра занятости населения	cznmart@rambler.ru
34.	ГКУ РО «Центр занятости населения Матвеево-Курганского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Матвеево-Курганского района»	346970, Ростовская область, Матвеево-Курганский район, п. Матвеев Курган, ул. Комсомольская, 88 а	(86341) 3-16-56	Аксенова Марина Борисовна	директор центра занятости населения	mkczn@ttn.ru
35.	ГКУ РО «Центр занятости населения Милютинского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Милютинского района»	347120, Ростовская область, Милютинский район, ст-ца Милютинская, ул. Дербенцева, 11	(86389) 2-16-20	Красавина Татьяна Ивановна	директор центра занятости населения	mczn@milutka.donpac.ru
36.	ГКУ РО «Центр занятости населения Морозовского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Морозовского района»	347210, Ростовская область, Морозовский район, г. Морозовск, ул. Тюленина, 4а	(86384) 2-27-41	Сергеева Елена Николаевна	директор центра занятости населения	morczn@morozov.donpac.ru

1	2	3	4	5	6	7	
37.	ГКУ РО «Центр занятости населения Мясниковского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Мясниковского района»	346800, Ростовская область, Мясниковский район, с. Чалтырь, ул.7-я линия, 1 а	(86349) 2-26-87	Майкоглуян Анаида Амбарцумовна	директор центра занятости населения	mrcz@chalt.donpac.ru
38.	ГКУ РО «Центр занятости населения Обливского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Обливского района»	347140, Ростовская область, Обливский район, ст-ца Обливская, ул. Красноармейская, 42 Подразделение по Советскому району 347180, Ростовская область, Советский район, ст. Советская, ул. Орджоникидзе, 11 а	(86396) 2-29-20 (86363) 2-35-84	Солопова Екатерина Александровна	директор центра занятости населения	obliv_szn@oblivka.donpac.ru
39.	ГКУ РО «Центр занятости населения Орловского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Орловского района»	347510, Ростовская область, Орловский район, п. Орловский, ул. Пионерская, 43 а	(86375) 3-16-35	Грозина Ирина Тимофеевна	директор центра занятости населения	roszn@orlovsky.donpac.ru
40.	ГКУ РО «Центр занятости населения Песчанокопского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Песчанокопского района»	347570, Ростовская область, Песчанокопский район, с. Песчанокопское, пл. Ленина, 2	(86373) 9-11-93	Буняева Татьяна Васильевна	директор центра занятости населения	czn@peschan.donpac.ru
41.	ГКУ РО «Центр занятости населения Пролетарского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Пролетарского района»	347540, Ростовская область, Пролетарский район, г. Пролетарск, ул. Первомайская, 69 б	(86374) 9-91-22	Брянцева Лариса Николаевна	директор центра занятости населения	prolczn@prol.donpac.ru

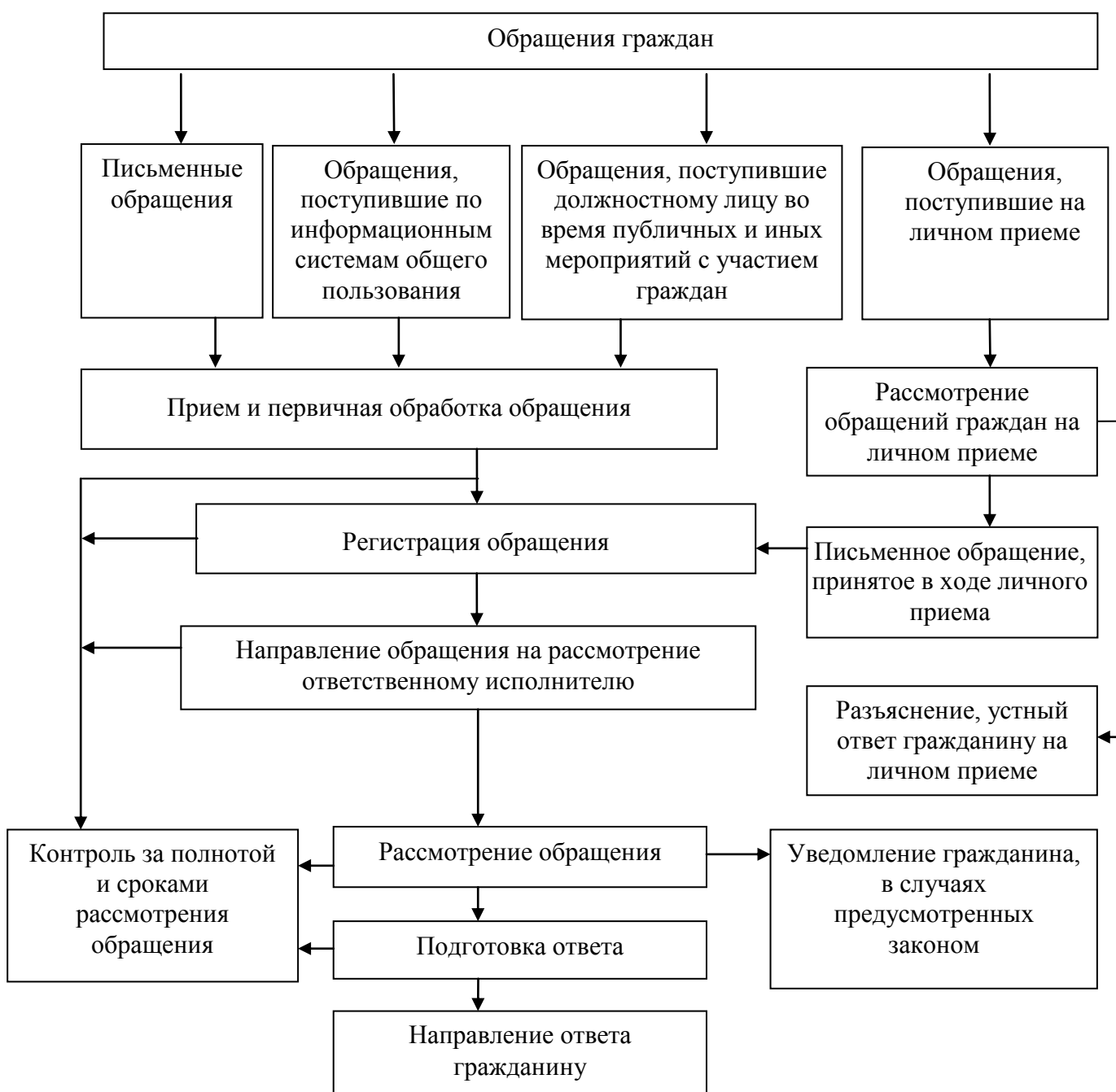
1	2	3	4	5	6	7	
42.	ГКУ РО «Центр занятости населения Ремонтненского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Ремонтненского района»	347480, Ростовская область, Ремонтненский район, с. Ремонтное, ул. Советская, 58	(86379) 3-19-93	Луценко Владимир Александрович	директор центра занятости населения	birj@remont.donpac.ru
43.	ГКУ РО «Центр занятости населения Родионово-Несветайского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Родионово-Несветайского района»	346580, Ростовская область, Родионово-Несветай- ский район, сл. Родионово- Несветайская, ул. Пушкинская, 8	(86340) 3-09-79	Рябцева Жанна Александровна	директор центра занятости населения	rodnescz@rodionov.donpac.ru
44.	ГКУ РО «Центр занятости населения Семикаракорского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Семикаракорского района»	346630, Ростовская область, Семикаракорский район, г. Семикаракорск, ул. Закруткина, 93	(86356) 4-26-73	Токарева Татьяна Ивановна	директор центра занятости населения	szn@semikar.donpac.ru
45.	ГКУ РО «Центр занятости населения Тарасовского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Тарасовского района»	346050, Ростовская область, Тарасовский район, п. Тарасовский, ул. Ленина, 120/ ул. Советская, 2	(86386) 3-23-78	Коляда Ирина Николаевна	директор центра занятости населения	trsczn@yandex.ru
46.	ГКУ РО «Центр занятости населения Тацинского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Тацинского района»	347060, Ростовская область, Тацинский район, ст-ца Тацинская, ул. Ленина, 66	(86397) 2-11-58	Лиходед Любовь Васильевна	директор центра занятости населения	tacczn@tacina.donpac.ru
47.	ГКУ РО «Центр занятости населения Усть-Донецкого района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Усть-Донецкого района»	346550, Ростовская область, Усть-Донецкий район, р.п. Усть-Донецкий, ул. Строителей, 83а	(86351) 9-18-82	Бортновская Елена Сергеевна	исполня- ющий обязанности директора центра	ostczn@udonet.donpac.ru

1	2	3	4	5	6	7	
						занятости населения	
48.	ГКУ РО «Центр занятости населения Целинского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Целинского района»	347760, Ростовская область, Целинский район, п. Целина, ул. Советская, 47А	(86371) 9-17-62	Гринько Ирина Алексеевна	директор центра занятости населения	celinczn@celina.donpac.ru
49.	ГКУ РО «Центр занятости населения Цимлянского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Цимлянского района»	347320, Ростовская область, Цимлянский район, г. Цимлянск, ул. Ленина, 52 а	(86391) 5-06-20	Полякова Татьяна Юрьевна	директор центра занятости населения	cmlczn@mail.ru
50.	ГКУ РО «Центр занятости населения Чертковского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Чертковского района»	346000, Ростовская область, Чертковский район, п. Чертково, ул. Р.Люксембург, 106а	(86387) 2-13-11	Киртадзе Ирина Николаевна	директор центра занятости населения	chczn@chert.donpac.ru
51.	ГКУ РО «Центр занятости населения Шолоховского района»	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр занятости населения Шолоховского района»	346270, Ростовская область, Шолоховский район, ст-ца Вешенская, ул. Советская, 82	(86353) 2-18-74	Гончарова Наталья Алексеевна	директор центра занятости населения	czan@veshki.donpac.ru

Приложение № 2

к Административному регламенту управления
государственной службы занятости населения
Ростовской области по исполнению государственной функции
«Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного
и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним
решений и направление ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок»

Блок-схема
исполнения государственной функции



Приложение № 3
к Административному регламенту управления
государственной службы занятости населения
Ростовской области по исполнению государственной функции
«Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного
и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним
решений и направление ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок»

КАРТОЧКА
личного приема граждан
№ _____

« _____ » _____ 201__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

(должность уполномоченного лица, производившего личный прием)

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