



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПО ДЕЛАМ КАЗАЧЕСТВА  
И КАДЕТСКИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«28» 09 2016 г. № 1

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в департаменте по делам казачества  
и кадетских учебных заведений Ростовской области**

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

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области (далее – департамент) согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений департамента довести Порядок организации работы по рассмотрению обращений до сведения работников и обеспечить его строгое соблюдение.

3. Главному специалисту отдела по работе с кадетскими учебными заведениями Черкашину Р.В. разместить настоящее постановление на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

5. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Директор департамента



А.Н. Палатный

Приложение  
к постановлению департамента по  
делам казачества и кадетских учебных  
заведений Ростовской области  
от 28.09.2016 № 1

ПОРЯДОК  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской  
области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы 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 департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области (далее – департамент) осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Ростовской области;

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

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

постановлением Правительства Ростовской области от 15.12.2011 № 254 «Об утверждении Положения о департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

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

приказом директора департамента от 07.05.2015 № 45 «Об Инструкции по делопроизводству в департаменте по делам казачества и кадетских учебных заведений 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 департамента несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в департаменте его должностные лица:

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

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

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

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

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

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

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме 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 пунктах 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 в случае, 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 департамента для доставки письменных обращений является: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

2.2. График (режим) работы департамента:

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

2.3. Обращения в форме электронного сообщения направляются по адресу электронной почты департамента: [kazak@donland.ru](mailto:kazak@donland.ru).

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863) 240-17-30.

Прием обращений в телефонном режиме в департаменте не осуществляется.

2.5. Сведения о месте нахождения, телефонном номере, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.depkazak.donland.ru](http://www.depkazak.donland.ru).

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется

ведущим специалистом отдела по делам казачества департамента по телефону: (863) 240-57-67.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ведущим специалистом отдела по делам казачества департамента: о местонахождении и графике работы; о почтовом адресе; об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты; 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 департамента;

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 информационно-телекоммуникационной 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.

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

При направлении директором департамента обращения на рассмотрение в другой государственный орган, заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в департамент, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено для рассмотрения в иной орган исполнительной власти Ростовской области с одновременным

уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе исполнительной власти Ростовской области, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.9. 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.

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

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

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

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

2.12. 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.

2.13. Обращения, направленные из отдела по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области в департамент с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные директором департамента. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в департамент с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные директором департамента. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в департамент, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в 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, 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 департамент может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему

обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ведущим специалистом отдела по делам казачества департамента.

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

3.12. Обращения, поступившие в департамент по факсу, принимаются и регистрируются ведущим специалистом отдела по делам казачества департамента.

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

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

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

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

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

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

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

3.17. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет ведущий специалист отдела по делам казачества департамента.

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

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

3.19. Обращения граждан, поступившие из отдела по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, если они взяты на контроль, передаются директору департамента, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

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

3.21. Подлинники обращений граждан возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

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

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

3.24. 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.

3.25. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица департамента обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для

рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.26. 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.

3.27. Ответ на обращение, поступившее в департамент 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.

3.28. Ответ на обращение граждан подписывается директором департамента.

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

3.30. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утвержденной приказом директора департамента от 07.05.2015 № 45. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.31. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее директору департамента.

Директор департамента принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» ведущим специалистом отдела по делам казачества департамента проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.33. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен отделом по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел обращений для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.34. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений и организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляет ведущий специалист отдела по делам казачества департамента в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом директора департамента от 07.05.2015 № 45.

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

3.36. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом директора департамента от 07.05.2015 № 45.

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

#### 4. Личный прием граждан в департаменте

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором департамента и заместителем директора департамента – начальником отдела по делам казачества каждый второй и четвертый вторник месяца с 9.00 до 13.00 по предварительной записи по телефону 240-57-67.

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

4.2. Прием граждан директором департамента также проводится в форме личного приема при выезде в муниципальные районы Ростовской области. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

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

При изложении обращения в устной форме оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

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

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

4.5. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием, 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.

4.6. По итогам личного приема вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.7. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на ведущего специалиста отдела по делам казачества департамента.

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

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

4.10. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, передаются для регистрации ведущему специалисту отдела по делам казачества департамента.

## 5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений департамента, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, и ведущим специалистом отдела по делам казачества департамента.

5.3. Ведущим специалистом отдела по делам казачества департамента 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 структурных подразделений и их должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:  
постановку на контроль поручений по рассмотрению обращений;  
контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан 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.

**6. Досудебный (внесудебный) порядок  
обжалования решений или действий (бездействия)  
должностных лиц департамента**

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

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица департамента Ростовской области, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица департамента 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.

6.4. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в департаменте.

Директор департамента по делам  
казачества и кадетских учебных  
заведений Ростовской области



А.Н. Палатный

Приложение № 1  
к Порядку  
организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в департаменте по  
делам казачества и кадетских учебных  
заведений Ростовской области

Департамент по делам казачества и кадетских учебных заведений  
Ростовской области  
344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112

---

Исходящий номер

Адрес: \_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

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

Должность

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ф.И.О.

Приложение № 2  
к Порядку  
организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в департаменте по  
делам казачества и кадетских учебных  
заведений Ростовской области

**Департамент по делам казачества и кадетских учебных заведений  
Ростовской области  
344050, г. Ростов – на – Дону, ул. Социалистическая, 112**

---

**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**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица, производившего личный прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)