ПРОЕКТ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной функции

Наименование государственной функции – осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

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

1.2.1. Наименование органа исполнительной власти Ростовской области, непосредственно исполняющего государственную функцию – управление ветеринарии Ростовской области (далее – управление).

1.2.2. В исполнении государственной функции иные органы исполнительной власти Ростовской области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные подразделения государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и организации не участвуют.

1.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции

Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства Российской Федерации», 26.01.2009, № 4, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009);

Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Парламентская газета», № 8, 13-19.02.2009, «Российская газета», № 25, 13.02.2009, «Собрание законодательства Российской Федерации», 16.02.2009, № 7);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31);

Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006, «Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006, «Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006);

Федеральным законом от 27.07.2004№ 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» («Парламентская газета», № 140-141, 31.07.2004, «Российская газета», № 162, 31.07.2004, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2004, № 31);

Уставом Ростовской области («Наше время», № 221-222, 19.10.2001);

Областным законом от 25.10.2002№ 273-ЗС «Об административных правонарушениях» («Наше время», № 214-215, 31.10.2002);

Областным законом от 18.09.2006 №540-ЗС «Об обращениях граждан» («Наше время», № 176-177, 16.05.2007);

Областным законом от 01.08.2011 №635-ЗС «О Правительстве Ростовской области» («Наше время», № 287-294, 02.08.2011);

указом Губернатора Ростовской области от 20.03.2012 № 16  
«О Регламенте Правительства Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 30.09.2011№ 7  
«Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области».

1.4. Предмет регионального государственного контроля

Предметом регионального государственного контроля является своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.5. Права и обязанности должностных лиц при осуществлении государственной функции

При рассмотрении обращения граждан управление и (или) 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 3.2.10 – 3.2.15 настоящего Административного регламента;

уведомляют 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 лиц, в отношении которых осуществляется государственная функция

1.6.1. 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).

1.6.2. При рассмотрении обращения, поступившего в управление, гражданин имеет право:

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

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.2.10 - 3.2.15 настоящего Административного регламента, 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. Результат исполнения государственной функции

Результатом исполнения государственной функции является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

2.Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции

2.1.1. Местонахождение управления и справочная информация.

Полное наименование: управление ветеринарии Ростовской области.

Сокращенное наименование: Упрвет РО.

Юридический адрес: 344064, г. Ростов-на-Дону, ул. Вавилова, д. 68.

Почтовый адрес (местонахождение): 344064, г. Ростов-на-Дону, ул. Вавилова, д. 68.

Официальный интернет сайт управления: http://uprvetro.donland.ru.

Официальный портал Правительства Ростовской области: <http://www.donland.ru> (раздел «Органы исполнительной власти», подраздел

«Управление ветеринарии Ростовской области»).

Адрес электронной почты (E-mail): [uvaro@donpac.ru](mailto:uvaro@donpac.ru).

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 18.00; пятница с 9.00 до 16.45.

Обеденный перерыв: с 13.00 до 13.45.

Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.

2.1.2. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу управления: 344064, г. Ростов-на-Дону, ул. Вавилова, д. 68.

2.1.3. Обращения в управление в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты управления: [uvaro@donpac.ru](mailto:uvaro@donpac.ru).

2.1.4. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру телефона: (863) 223-20-81.

2.1.5. Телефон для справок (863) 223-20-57.

2.1.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений управления, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте управления: http://uprvetro.donland.ru.

2.1.7. Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную начальника управления специалисту первой категории, ответственному за работу с обращениями граждан (далее – приемная) по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Вавилова, д. 68.

2.1.8. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом первой категории по телефону: (863) 223-20-57.

2.1.9. Личный прием граждан проводится начальником управления каждый второй четверг месяца с 16.00 до 18.00.

В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещение информации о личном приеме граждан не предусмотрено.

2.1.10. Визуальная и текстовая информация о порядке исполнения государственной функции размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте управления – http://uprvetro.donland.ru.

В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещение указанной информации не предусмотрено.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

о порядке исполнения государственной функции;

о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения государственной функции, сведений о ходе исполнения государственной функции;

режим работы управления;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан начальником управления;

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;

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

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

2.2. Срок исполнения государственной функции

2.2.1. Срок исполнения государственной функции – 30 (тридцать) календарных дней.

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

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

Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений граждан, подготовка и направление ответа заявителю;

личный прием граждан.

3.1. Прием и регистрация обращений

3.1.1. Основанием для начала исполнения государственной функции является личное обращение гражданина в управление или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.1.2. Все обращения граждан независимо от их формы и поступления в управление подлежат обязательной регистрации в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.1.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

3.1.4. В письменном обращении гражданина, составленном в свободной форме, в обязательном порядке указывается либо наименование управления, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Гражданин также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее–при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

3.1.5.В обращении, поступившем в управление или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается наименование управления, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направит указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.1.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.1.7. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление с указанием даты приема обращения в управление, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

3.1.8. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.1.9. После первичной обработки поступившие обращения (почта, информационная телекоммуникационная сеть – «Интернет» (далее – «Интернет»), система «Дело», факсимильное обращение) и документы, связанные с их рассмотрением, в тот же день в 10.30 и 15.30 часов передаются в начальнику управления, поступившие после 15.30 часов, регистрируются следующим днем.

3.1.10. Регистрация обращений граждан, поступивших в управление, независимо от способов их доставки, производится специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан, в соответствующем журнале в течение 3 дней с даты их поступления.

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

3.1.11.  Специалист первой категории, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.1.12. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу специалист ставит регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело». Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

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

3.1.13. 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.

3.1.14. Специалист первой категории, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан:

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

проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

заполнить регистрационную карточку системы «Дело», в которой указывается:

дата поступления обращения;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (ей);

почтовый адрес заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;

гражданство заявителя (ей);

канал поступления обращения (почта, «Интернет», система «Дело»), личный прием, факсимильное обращение);

данные о форме обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

кратность обращения (первичное, повторное, многократное);

сведения об адресате (управление либо иные адресаты);

регистрационный номер обращения.

3.1.15. На поручениях вышестоящих федеральных органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль» или проставляется буква «К» красного цвета. В случае, если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в сопроводительном письме датируется установленный срок.

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

3.1.17. По содержанию каждого обращения начальник управления определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей в соответствии с установленным соответствующим правовом актом распределением обязанностей и направляют обращение по принадлежности.

3.1.18. В случае если рассмотрение обращения не входит в компетенцию управления специалист первой категории, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит сопроводительное письмо и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.1.19. В случае, если в сопроводительном письме о рассмотрении обращения в соответствии с компетенцией значится несколько исполнителей, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в сопроводительном письме первым, остальным направляются копии обращения.

3.1.20. Запрещается направлять жалобу для рассмотрения в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

3.1.21. Приостановление приема и регистрации обращений граждан действующим законодательством не предусмотрено.

3.1.22. Результатом выполнения действий по приему и регистрация обращений граждан является запись информации о них в регистрационной карточке системы «Дело» и передача поступивших обращений ответственным исполнителям или в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией на бумажном носителе или с использованием системы «Дело».

3.2. Рассмотрение обращений граждан, подготовка и направление ответа заявителю

3.2.1. Обращение, поступившее в управление, подлежит обязательному рассмотрению. Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности для рассмотрения ответственному исполнителю письменного обращения.

3.2.2. Работа с письменными обращениями осуществляется работниками структурных подразделений управления в соответствии с их должностными регламентами, поручениями руководителей.

3.2.3. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации в системе «Дело», если начальником управления (лицом, его замещающим) не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

3.2.5. 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.

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

3.2.7. 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, но не более чем на 30 (тридцать) дней и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан, проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.2.9. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с исполнением государственной функции;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области находятся в распоряжении Правительства или иных государственных органов, органов местного самоуправления.

3.2.10. 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. 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.

3.2.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение,  
с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.2.12. 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.

3.2.13. 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.

3.2.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления, либо уполномоченное на то лицо 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

3.2.17. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение 7 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.

3.2.18. 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  
7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

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

3.2.20. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт управления, рассматриваются в порядке, установленном настоящим регламентом.

3.2.21. Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим регламентом.

3.2.22. После завершения рассмотрения письменного обращения оформляется проект ответа.

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

Проект ответа на обращение, подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются специалисту первой категории, ответственному за работу с обращениями граждан, которым проверяется правильность оформления ответа. Специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан, в регистрационной карточке в системе «Дело» отмечаются дата ответа и результаты рассмотрения обращения.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан, ответ вместе с обращением возвращается исполнителю на доработку.

В регистрационной карточке системы «Дело» ответственный исполнитель вводит отчет соответствующей резолюции, при этом выбирает поле «состояние исполнения». До передачи обращения специалисту первой категории, ответственному за работу с обращениями граждан, ответственный исполнитель ставит отметку об исполнении.

3.2.23. Ответы на обращения граждан подписываются начальником управления.

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

3.2.25. В ответе в федеральные и областные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.2.26. 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.

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

3.2.28. Приостановление рассмотрения обращений граждан действующим законодательством не предусмотрено.

3.2.29. Результатом рассмотрения обращений граждан является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка письменных ответов заявителям на бумажном носителе.

3.3. Личный прием граждан

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

3.3.2. Личный прием граждан осуществляется начальником управления каждый второй четверг месяца с 16.00 до 18.00.

3.3.3. График приема граждан вывешивается на информационном стенде в помещении управления.

3.3.4. В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений управления.

3.3.5. Организация проведения личного приема граждан начальником управления возлагается на специалиста первой категории, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.3.6. Специалист первой категории, ответственный за работу с обращениями граждан, при поступлении в управление устной или письменной заявки на личный прием производит запись на прием, оформляет карточку личного приема гражданина и вносит данные в регистрационную карточку системы «Дело».

3.3.7. В случае отказа в записи на прием гражданину направляется письменный мотивированный отказ, в карточке личного приема и в регистрационной карточке системы «Дело» делается соответствующая запись.

3.3.8. В случае, если в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме начальником управления, то после регистрации обращения оформляется карточка личного приема гражданина и передается начальнику управления для согласования личного приема.

3.3.9. Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан, письменно.

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

3.3.11. В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к начальнику управления, о проведении личного приема должностным лицом, его замещающим, прием проводится по решению начальника управления в другой день.

3.3.12. В случае повторного обращения гражданина о записи на личный прием специалист первой категории, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет сбор всех имеющихся материалов, касающихся обращения гражданина, и представляет их начальнику управления, проводящему личный прием.

3.3.13. На граждан, записанных на личный прием к начальнику управления, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению № 1 к Административному регламенту.

3.3.14. Запись на повторный прием к начальнику управления по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по данному вопросу.

3.3.15. При повторном обращении с просьбой о личном приеме к начальнику управления 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 начальником управления.

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

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

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

3.3.19. 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.  
В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный начальником управления, проводившим личный прием.

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

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

3.3.22. Начальник управления, проводивший личный прием, принимает решение о контроле за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина.

3.3.23.По результатам личного приема граждан начальником управления, проводившим личный прием, дается поручение, проставляется дата и подпись, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

Специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан, ведется своевременный учет оформленных карточек личного приема.

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

3.3.25. Начальник управления при выезде в муниципальные образования с информационными группами предусматривает время для проведения личного приема граждан в муниципальных образованиях Ростовской области в заранее определенных местах.

3.3.26. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на специалиста первой категории, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.3.27. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки и гражданин не удовлетворен полученными разъяснениями, он вправе представить письменное заявление для рассмотрения по существу поставленных вопросов в обращении в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящим Административным регламентом.

3.3.28. Приостановление личного приема граждан действующим законодательством не предусмотрено.

3.3.29. Результатом личного 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 за исполнением государственной функции

4.1. Порядок контроля за исполнением государственной функции

4.1.1. Контроль за исполнением государственной функции 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.

4.1.2. Контроль за исполнением государственной функции направлен на выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и процедур, установленных настоящим Административным регламентом.

4.1.3. Контроль за исполнением государственной функции осуществляется с использованием системы «Дело».

4.1.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан, а также руководителями структурных подразделений управления, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

4.1.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

контроль исполнения поручений должностными лицами по рассмотрению обращений граждан;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

4.1.7. Должностные лица управления несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе исполнения государственной функции, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Формы контроля за исполнением государственной функции

4.2.1. Проверки полноты и качества исполнения государственной функции могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденными планами работы управления.

4.2.3. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случае поступления обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц управления.

4.2.4. Контроль за исполнением государственной функции со стороны граждан, их объединений и организаций может осуществляться путем получения информации (устной по телефону, в письменной или электронной форме по запросу) о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Ростфинконтроля, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению государственной функции.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, исполняющего государственную функцию, а также должностных лиц

5.1. Граждане (далее – заинтересованные лица) имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) должностными лицами управления в ходе исполнения государственной функции.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) должностными лицами управления в нарушение установленного настоящим Административным регламентом порядка исполнения государственной функции.

5.3. Заинтересованные лица вправе обжаловать:

действия (бездействия), решения должностных лиц управления – начальнику управления в порядке, установленном настоящим Регламентом;

действия (бездействия), решения начальника управления – Губернатору Ростовской области в порядке, установленном Правительством Ростовской области.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заинтересованного лица с жалобой как в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (электронной почтой или по системе «Дело»), так и устно (на личном приеме граждан, проводимом начальником управления).

5.5. В жалобе указывается:

должностное лицо, которому направляется жалоба;

фамилия, имя, отчество обратившегося (для юридического лица — полное наименование), адрес электронной почты обратившегося, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностным лицом управления в ходе исполнения государственной функции, которые обжалуются;

обстоятельства, на основании которых обратившийся считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

сведения о способе информирования обратившегося о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения;

иные сведения, которые обратившийся считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заинтересованное лицо прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

5.6. Заинтересованные лица имеют право на обращение, в том числе и в электронной форме, для получения информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если они не содержат сведений, доступ к которым ограничен в соответствии с федеральным законом*.*

5.7. Заинтересованные лица также вправе сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц управления, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении должностных лиц управления, нарушении ими служебной этики, наличии фактов коррупции и конфликта интересов при исполнении государственной функции:

на официальный сайт управления;

по номеру справочного телефона управления.

5.8. Жалоба регистрируется специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан, в течение трех дней с момента ее поступления.

Рассмотрение жалобы заинтересованного лица осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Регламентом.

5.9. Начальник управления определяет должностных лиц, ответственных за рассмотрение поступившей жалобы и подготовку заключения по результатам ее рассмотрения. Заключение в обязательном порядке должно содержать вывод о соответствии обжалуемого решения (действия) законодательству Российской Федерации и перечень нормативных правовых актов, на основании которых сделан указанный вывод.

5.10. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать тридцати календарных дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов начальник Ростфинконтроля вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на тридцать дней.

Начальник управления принимает решение о продлении срока рассмотрения жалобы на основании мотивированной служебной записки должностного лица, ответственного за рассмотрение данной жалобы. О продлении срока рассмотрения жалобы заинтересованное лицо уведомляется письменно с указанием причин продления до истечения тридцати календарных дней со дня регистрации жалобы.

5.11. На основании заключения по результатам рассмотрения жалобы начальником управления принимается решение об удовлетворении требований либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.12. В случае если изложенные в устной жалобе на личном приеме, проводимом начальником управления, факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заинтересованного лица может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.13. Письменный ответ, содержащий решение начальника управления, принятое по результатам рассмотрения жалобы, направляется заинтересованному лицу.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.14. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы.

5.14.1. Если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Ростфинконтроля, а также членам его семьи, должностное лицо, которому направлена жалоба, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заинтересованному лицу, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14.2. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заинтересованному лицу в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

5.14.3. Если в жалобе не указаны фамилия направившего ее и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.14.4. Если в письменной жалобе содержится вопрос, на который обратившемуся многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в управление (о данном решении уведомляется направивший жалобу).

5.14.5. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, служебную, иную охраняемую законом тайну, обратившемуся сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.15. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

5.15.1. В случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов срок рассмотрения жалобы приостанавливается на срок не более чем тридцать дней.

Начальник управления принимает решение о приостановлении рассмотрения жалобы на основании мотивированной служебной записки должностного лица, ответственного за рассмотрение данной жалобы. О приостановлении срока рассмотрения жалобы заинтересованное лицо уведомляется письменно с указанием причин приостановления до истечения тридцати календарных дней со дня регистрации жалобы.

Приложение№ 1

к Административному регламенту по исполнению государственной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

КАРТОЧКА

личного приема граждан

№\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г.

(фамилия,имя,отчествогражданина)

(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)