



**ДЕПАРТАМЕНТ
ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И ЛИКВИДАЦИИ
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ДПЧС Ростовской области)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 3 апреля 2025 г. № 3

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан в департаменте по предупреждению и ликвидации
чрезвычайных ситуаций 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» департамент по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций 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 предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области согласно приложению № 1.
2. Признать утратившими силу постановления департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области по Перечню согласно приложению № 2.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Директор департамента

П.В. Нудгин

Постановление вносит
сектор кадровой работы
и делопроизводства

Приложение № 1
к постановлению департамента
по предупреждению и ликвидации
чрезвычайных ситуаций
Ростовской области
от 3 апреля 2025 г. № 3

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте
по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области (далее - департамент) по своевременному и полному рассмотрению 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 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»;

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

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

указом Губернатора Ростовской области от 21.08.2023 № 74 «О Регламенте Правительства Ростовской области»;

распоряжением Губернатора Ростовской области от 13.03.2017 № 59 «Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 218

«Об утверждении Положения о департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

приказом департамента от 18.07.2016 № 170 «О Регламенте департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области»;

приказом департамента от 14.12.2021 № 141 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области».

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные в департамент, директору департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области (далее - директор), заместителю директора департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области, заместителю директора департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области - начальнику отдела взаимодействия с органами местного самоуправления по вопросам пожарной безопасности, гражданской обороне, защите территорий и населения от чрезвычайных ситуаций (далее - заместители директора), руководителям структурных подразделений департамента, а также поступившие в департамент для рассмотрения из других органов, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 должностные лица департамента:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего

обращение;

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

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

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.9 раздела 3 настоящего Порядка;

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

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, в том числе с использованием Единого портала, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в департаменте. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, работниками сектора кадровой работы и делопроизводства департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области (далее - сектор кадровой работы и делопроизводства) изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.9 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.43 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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

Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом департамента для доставки обращений в письменной форме является: 344003, г. Ростов-на-Дону, ул. Города Волос, д. 11.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в сектор кадровой работы и делопроизводства по адресу: 344003, г. Ростов-на-Дону, ул. Города Волос, д. 11.

2.2. График (режим) работы департамента:

понедельник - четверг - 09:00 - 18:00;

пятница - 09:00 - 16:45;

предпраздничные дни - 09:00 - 17:00;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 13:00 - 13:45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в департамент путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в департамент через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты департамента, к рассмотрению не принимаются.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации

(ЕСИА).

2.3.1. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в департаменте не осуществляется.

Телефон для справок сектора кадровой работы и делопроизводства: (863) 269-59-25.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений департамента, почтовом адресе и адресе Электронной приемной размещены на официальном сайте департамента в сети «Интернет»: <http://dpchs.donland.ru/>.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в помещении департамента, а также на официальном сайте департамента в сети «Интернет»: <http://dpchs.donland.ru/>.

На информационном стенде в помещении департамента размещается следующая обязательная информация:

- график (режим) работы департамента;

- требования к обращениям граждан;

- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами департамента (информация о порядке, времени и месте личного приема);

- почтовый адрес департамента;

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

Оформление визуальной и текстовой вышеуказанной информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками сектора кадровой работы и делопроизводства по телефону (863) 269-59-10: о местонахождении и графике работы департамента; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта департамента в сети «Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

- при обращении в устной форме;

- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться

с заявителем;

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

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в департаменте, если директором, лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения, за исключением обращений, поступивших из Правительства Ростовской области, в отношении которых установлены контрольные сроки исполнения и которые перенаправлены в департамент из Правительства Ростовской области без одновременного уведомления заявителя о переадресации его обращения.

В случае, если обращение поступило в департамент из Правительства Ростовской области, обращение рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Правительстве Ростовской области, если Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Если в обращении, поступившем в департамент из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения и обращение перенаправлено в департамент из Правительства Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в департаменте.

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 директором, заместителями директора, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в сектор кадровой работы и делопроизводства.

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

2.12. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

Контроль полноты и своевременности подготовки исполнителями ответов на обращения несут руководители структурных подразделений департамента.

Рассылку в структурные подразделения департамента информации по обращениям (упреждающий контроль срока рассмотрения обращения), предварительный срок рассмотрения которых истекает в течение недели, следующей за направлением информации по обращениям, осуществляет сектор кадровой работы и делопроизводства.

2.13. 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.

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

2.15. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.16. 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, заместителями директора. Если вышеуказанные сроки установлены

не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в департаменте.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

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

3.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее

направлявшиеся обращения поступали в департамент или одному и тому же должностному лицу, 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, заместителями директора на основании предложения заведующего сектором кадровой работы и делопроизводства или ответственного исполнителя.

3.8. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.37 настоящего раздела на официальном сайте департамента в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками сектора кадровой работы и делопроизводства.

При обращении непосредственно в управление граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, уполномоченным лицом управления осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

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

3.12. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в сектор кадровой работы и делопроизводства на бумажном носителе или по системе межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО), регистрируются сектором кадровой работы и делопроизводства в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области, утвержденной приказом департамента от 14.12.2021 № 141 (далее - Инструкция по делопроизводству), и направляются в электронном виде директору. При этом,

при наличии подлинников документов на бумажном носителе, они передаются директору по реестру передачи, утвержденному Инструкцией по делопроизводству, не позднее 11 часов рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения.

В случае если направленная сектором кадровой работы и делопроизводства корреспонденция не является обращением гражданина, подлежащим рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, она возвращается в сектор кадровой работы и делопроизводства в электронном виде по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело») с указанием обоснования возврата. При наличии у возвращаемой корреспонденции оригиналов документов на бумажном носителе они также подлежат возврату в сектор кадровой работы и делопроизводства по реестру возврата, утвержденному Инструкцией по делопроизводству, не позднее 11 часов рабочего дня, следующего за днем регистрации документа.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц департамента письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются сектором кадровой работы и делопроизводства должностному лицу, которому они адресованы.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом, которому она адресована в сектор кадровой работы и делопроизводства для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в департамент, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.14. На доклад директору, как правило, передаются коллективные обращения, обращения, взятые на контроль вышестоящими органами власти, содержащие общественно значимый характер, по вопросам, указывающим на коррупцию и злоупотребления служебным положением, вопросы деятельности работников (назначения, злоупотребления, жалобы на руководящих работников).

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.16. Работники сектора кадровой работы и делопроизводства обязаны 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».

3.17. 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.

3.18. 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);
- форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);

- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники сектора кадровой работы и делопроизводства.

3.20. 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 «Алмаз», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.21. По содержанию каждого обращения работники сектора кадровой работы и делопроизводства определяют исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое) и направляют обращение на рассмотрение.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в регистрационную карточку в системе «Дело» работниками сектора кадровой работы и делопроизводства, осуществляющими регистрацию обращения.

3.22. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят

в компетенцию департамента, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

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

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

В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

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

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

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

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

3.28. Депутатский запрос, направленный в департамент депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется директору для получения резолюций

по исполнению.

Ответ на депутатский запрос направляется в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в секторе кадровой работы и делопроизводства и должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.29. При обращении в департамент депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица департамента дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в департаменте.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.30. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в департамент по вопросам, входящим в компетенцию департамента и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

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

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

3.31. В случае, если обращение, поступившее из управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее - управление), направлено не в соответствии с компетенцией департамента, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления за подписью директора (или лица, его замещающего), заместителей директора со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.32. 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.

3.33. 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 представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых

содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.34. 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.

3.35. Ответы на обращения подписывается директором, заместителями директора либо, по их поручению, иными уполномоченными лицами.

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

Ответы на обращения, поступившие в департамент в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.37. Ответ на обращение, поступившее в департамент, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства

на официальном сайте департамента в сети «Интернет».

3.38. В случае если заявителем к обращению приложены подлинники документов, работником сектора кадровой работы и делопроизводства составляется акт о получении подлинников документов (далее - акт) с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте возвращаются работниками сектора кадровой работы и делопроизводства заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в архиве.

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

3.40. 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 должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

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

В случае если обращение поступило из Правительства Ростовской области, копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в управление для изменения контрольных сроков.

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

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

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

В случае если обращение поступило из Правительства Ростовской области, ответственный исполнитель сообщает письменно о результатах согласования в управление для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.43. Ответ на обращение, поступившее в департамент, содержащее

предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ, с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте департамента в сети «Интернет».

3.44. Организацию делопроизводства по исполнению поручений директора по обращениям, поступивших в департамент, осуществляют работники сектора кадровой работы и делопроизводства.

3.45. После завершения рассмотрения обращения, подлежащего возврату в сектор кадровой работы и делопроизводства, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в сектор кадровой работы и делопроизводства, где проверяется правильность их оформления.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.50. В случае поступления в департамент письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.37 настоящего Порядка на официальном сайте департамента в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области обращений, а также обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

4.1. Рассмотрение обращений, поступивших в департамент по поручению Губернатора Ростовской области, а также обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области прямых эфиров, осуществляется в соответствии с требованиями Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

5. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

5.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

5.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

5.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в департаменте.

5.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение, в течение

трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

5.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся сектором кадровой работы и делопроизводства на дополнительный контроль.

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

5.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

5.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются директором, заместителями директора.

5.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц департамента в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

6. Личный прием граждан в департаменте

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором, заместителями директора, иными уполномоченными директором должностными лицами департамента (далее - руководители) по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений департамента, иные должностные лица.

6.2. Прием граждан проводится в форме личного приема в департаменте и других установленных для приема граждан местах.

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

6.3. Просьба о личном приеме должностными лицами департамента оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.4. В случае если в обращении, поступившем в департамент в форме

электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку и передается соответствующему руководителю для согласования личного приема директором, заместителями директора, руководителями.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются руководителю, которому поручено проведение личного приема, не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются руководителю, которому поручено проведение личного приема, не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

6.5. Организация проведения личного приема граждан директором возлагается на сектор кадровой работы и делопроизводства.

Информация о месте, днях и часах приема, доводится до сведения граждан сектором кадровой работы и делопроизводства.

6.6. По поручению директора, заместителей директора, руководителей личный прием может осуществлять уполномоченное ими должностное лицо, о чем гражданин информируется сектором кадровой работы и делопроизводства и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится директором, заместителями директора, руководителями в согласованный с гражданином день.

6.7. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

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

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

6.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема руководителем, проводившим личный прием граждан, сектором кадровой работы и делопроизводства вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.11. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

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

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

6.13. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. Все обращения граждан, поступившие в департамент, ставятся на контроль.

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.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором, заместителями директора, а также руководителями иных структурных подразделений департамента, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, сектором кадровой работы и делопроизводства.

7.3. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) директора по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями директора, руководителями структурных подразделений;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

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

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

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

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

Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) работников и руководителей структурных подразделений департамента, за исключением работников и руководителей структурных подразделений, подчиненных директору, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителей директора, осуществляющих руководство данным структурным подразделением.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей директора, работников и руководителей структурных подразделений департамента, подчиненных директору, подготовка проекта ответа на жалобу осуществляется по поручению директора заведующим сектором правовой работы департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области (далее - заведующий сектором правовой работы), за исключением рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), указанной в абзаце третьем настоящего пункта. Ответ на жалобу подписывается директором.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заведующего сектором правовой работы осуществляется директором. Ответ на жалобу подписывается директором.

Для объективного рассмотрения жалобы должностные лица департамента, ответственные за рассмотрение жалобы, вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные департамента в соответствии с их компетенцией.

8.5. Результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, является:

отказ в удовлетворении жалобы;

удовлетворение жалобы, признание решения или действия (бездействия) неправомерными и определение мер, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

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

8.7. Жалоба на действия (бездействие) директора направляется в Правительство Ростовской области на имя заместителя Губернатора Ростовской области, курирующего вопросы соответствующего направления.

8.8. Обжалование решений или действий (бездействия) директора, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется сектором правовой работы департамента.

Приложение
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в департаменте по предупреждению
и ликвидации чрезвычайных
Ростовской области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ " ____ " _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием
ФИО

(подпись)

Приложение № 2
к постановлению департамента
по предупреждению и ликвидации
чрезвычайных ситуаций
Ростовской области
от 3 апреля 2025 г. № 3

ПЕРЕЧЕНЬ

постановлений департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области, признанных утратившими силу

1. Постановление департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области от 31.10.2016 № 7 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области».
2. Постановление департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области от 27.12.2017 № 7 «О внесении изменений в постановление департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области от 31.10.2016 № 7».
3. Постановление департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области от 15.10.2018 № 5 «О внесении изменений в постановление департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области от 31.10.2016 № 7».
4. Постановление департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области от 24.07.2019 № 2 «О внесении изменения в постановление департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области от 31.10.2016 № 7».