



**КОМИТЕТ ПО ОХРАНЕ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ**

20.04.2018

2018-02/8

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации
работы по рассмотрению обращений граждан
в комитете по охране объектов культурного наследия
Ростовской области

В целях приведения нормативных правовых актов комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области в соответствие с действующим законодательством

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области согласно приложению.
2. Должностным лицам комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области обеспечить выполнение настоящего приказа.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области — начальника отдела по охране объектов культурного наследия И.В. Коробову.

Председатель комитета
по охране объектов культурного
наследия Ростовской области



И.В. Грунский

Приказ подготовлен
ведущим специалистом
Юсубовой Э.Ч.

Приложение
к приказу комитета по
охране объектов культурного
наследия Ростовской области
от 20.04.2018 № 20/11-02/1

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области (далее – комитет) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области 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 21.03.2016 № 50 «О регламенте Правительства Ростовской области»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;
- распоряжениям Правительства Ростовской области от 15.05.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;
- распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области».

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

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

1.4. Должностные лица комитета несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в его должностные лица: обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

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

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

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

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в комитет, 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;

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3

настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 3.7 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:

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

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

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области для доставки письменных обращений является: 344022, г. Ростов-на-Дону, ул. Нижнебульварная, д. 29.

Гражданин может лично передать письменное обращение в комитет по охране объектов культурного наследия Ростовской области (далее – Комитет) по адресу: 344022, г. Ростов-на-Дону, ул. Нижнебульварная, д. 29.

2.2. График (режим) работы комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 13.45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в комитет по охране объектов культурного наследия Ростовской области путем заполнения специальной формы, размещённой на официальном сайте комитета - <https://okn.donland.ru> в информационно-коммуникационной сети «Интернет»

(далее – сеть «Интернет»), либо по адресу электронной почты: komitetokn@donland.ru.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863) 262-37-73.

Прием обращений в телефонном режиме в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области не осуществляется.

Телефон для справок комитета: (863) 240-37-90.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте комитета в сети «Интернет»: <https://okn.donland.ru>.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется сотрудником комитета по телефону: (863) 262-37-73.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети «Интернет»: www.okn.donland.ru.

На информационном стенде в комитете размещается следующая обязательная информация:

режим работы комитета;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ведущим специалистом отдела охраны объектов культурного наследия: о местонахождении и графике работы комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме;

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

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

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

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

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

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в комитете.

2.10. В комитете рассматриваются обращения, перенаправленные управлением по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – управление обращений) с поручениями Губернатора Ростовской области, первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области, других министерств и ведомств по существу в соответствии с распределением обязанностей и компетенцией.

2.11. Если в обращении, перенаправленном в комитет из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Правительства Ростовской области для рассмотрения в комитет с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения в комитете исчисляются, начиная от даты регистрации обращения в комитете.

Обращения, направленные в комитет из управления обращений, полученные из вышестоящих органов власти с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в контрольные сроки, установленные Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области.

Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в управлении обращений.

2.12. 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.

2.13. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.15. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.16. В случае, если в обращении гражданина, направленном в комитет содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в комитете в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации.

2.17. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов в обращении гражданина, направленного в адрес комитета 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.

2.18. В случае, если решение поставленных вопросов в обращении гражданина, направленного в комитет для рассмотрения из управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, не входит в компетенцию комитета, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления обращений за подписью председателя комитета (или лица, его замещающего) со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования для переадресации обращения гражданина в другой орган возвращается исполнителю для доработки.

2.19. Председателем комитета, заместителем председателя комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области – начальником отдела по охране объектов культурного наследия могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

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

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

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

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, 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 письменного 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 письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в комитет 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 председателем комитета на основании предложения ответственного исполнителя.

3.7¹. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.47 настоящего раздела на официальном сайте Правительства Ростовской области 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.

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

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

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

3.11. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, в форме электронного сообщения путем заполнения специальной формы, размещенной в сети «Интернет».

3.12. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ведущим специалистом комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области.

3.13. По просьбе гражданина ведущим специалистом комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.14. Обращения, поступившие в комитет по факсу, принимаются и регистрируются ведущим специалистом комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области.

3.15. Электронные обращения граждан, поступающие через сеть «Интернет» в форме электронного сообщения и по адресу электронной почты, принимаются и регистрируются ведущим специалистом комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области.

3.16. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений) установлен электронный адрес komitetokn@donland.ru.

Поступившие в адрес председателя комитета письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются, а передаются непосредственно в председателю комитета. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается для регистрации.

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

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в комитет, независимо от способов их доставки, производится ведущим специалистом отдела охраны объектов культурного наследия в соответствии с пунктом 2.12 раздела 2 настоящего Порядка.

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

Обращения, перенаправленные в комитет для рассмотрения и ранее зарегистрированные в системе «Дело» управлением обращений или участниками системы №Дело» не перерегистрируются и направляются для дальнейшего прохождения с регистрационным номером участника системы «Дело».

3.19. Сотрудник комитета обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.20. 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.

3.21. 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 (Комитет по охране объектов культурного наследия Ростовской области; председатель комитета по охране объекта культурного наследия Ростовской области, либо иные адресаты).

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

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

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

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет ведущий специалист комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области.

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

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

3.24. Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются председателем комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области или замещающим его лицом. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются председателем комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области или замещающим его лицом.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается председателем комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области.+

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются председателем комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области или замещающим его лицом.

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

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

3.27. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.28. Поступившие в комитет обращения граждан из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль и поручения Губернатора Ростовской области в связи с обращениями граждан передаются председателю комитета, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения.

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

3.30. Срок прохождения обращений с момента поступления в комитет и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение обращения, не должен превышать трех дней. Прохождение срочных обращений осуществляется незамедлительно.

3.31. Не допускается передача обращений граждан от одного исполнителя другому, без внесения соответствующих изменений в систему «Дело».

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

3.33. Ответ на депутатский запрос по обращениям граждан, поступивший в Правительство Ростовской области от депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и перенаправленный в комитет для рассмотрения, подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в комитете обращений.

3.34. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Правительство Ростовской области по вопросам, входящим в компетенцию Правительства Ростовской области и его

должностных лиц и перенаправленные в комитет для рассмотрения, подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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 комитете обращений.

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

3.35. 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.

3.36. Обращения, переданные министру во время его выездных встреч с жителями области, регистрируются и рассматриваются в обычном порядке.

3.37. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.38. 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.

3.39. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в комитет по охране объектов культурного наследия Ростовской области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в комитет по охране объектов культурного наследия Ростовской области в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в комитет по охране объектов культурного наследия Ростовской области, 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 комитета в сети «Интернет».

3.40. Ответ на обращение граждан подписывается председателем комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области или лицом его замещающим.

3.41. 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.

3.42. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.43. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения по рассмотрению обращения, направленного в адрес комитета направляется должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

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

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения исполнитель представляет специалисту отдела для изменения контрольных сроков.

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

3.45. 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 управлении для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

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

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения наряду с электронной версией оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

проект письма за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области наряду с электронной версией оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передаются ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

3.47. Ответ, в том числе письмо заявителю о продлении срока, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

3.48. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области за подписью Губернатора Ростовской области направляются на визирование начальнику управления.

3.50. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в управление обращений, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление обращений, где проверяется правильность их оформления.

Отправка ответов на обращения граждан в электронном виде посредством электронной почты осуществляется ведущим специалистом отдела охраны объектов культурного наследия Ростовской области.

Отправка ответов на обращения на бумажном носителе через почтовое отделение осуществляется ведущим специалистом отдела охраны объектов культурного наследия Ростовской области.

3.51. При поступлении отработанных обращений граждан ведущий специалист отдела охраны объектов культурного наследия Ростовской области снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано»..

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

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

3.54. Обращения граждан, поступившие в комитет по охране объектов культурного наследия Ростовской области из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

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

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

4.1. Исполнение поручений Губернатора Ростовской области по рассмотрению обращений граждан и обращений, поступивших в ходе проведения

Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» осуществляется в соответствии с требованиями, установленными Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области.

4.2. Контроль за исполнением поручений Губернатора Ростовской области по письменным обращениям граждан и обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» осуществляется

заместителем председателя комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области – начальником отдела охраны объектов культурного наследия, специалистом отдела охраны объектов культурного наследия, ответственным за работу с обращениями граждан.

5. Личный прием граждан в комитете по охране объектов культурного наследия Ростовской области

5.1. Личный прием граждан осуществляется председателем комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области, заместителем председателя комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области или уполномоченными ими должностными лицами комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области по вопросам, отнесенным к их компетенции.

5.2. В случае если гражданин обратился в комитет с просьбой о записи на личный прием к председателю комитета, предварительная беседа с гражданами и запись на личный прием возлагается на специалиста отдела охраны объектов культурного наследия.

5.3. В случае если в обращении, поступившем в комитет в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме руководителем, то после регистрации обращения специалистом отдела в системе «Дело» оформляется карточка личного приема гражданина и передается руководителю для согласования личного приема.

В случае, если гражданин на личном приеме у руководителя обратился с устным обращением, заполнение карточки личного приема производится специалистом отдела охраны объектов культурного наследия либо уполномоченным на то лицом.

5.4. По результатам личного приема граждан руководителем, проводившим личный прием, дается поручение, проставляется дата и подпись.

5.5. Оформленная и заполненная карточка личного приема с поручением руководителя своевременно передается в отдел для регистрации устного обращения.

5.6. Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан специалистом отдела охраны объектов культурного наследия Ростовской области.

В случае отказа в записи на прием гражданину направляется письменный мотивированный отказ и в карточке личного приема делается соответствующая запись.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме председателем комитета содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других министерств и ведомств, специалистом отдела охраны объектов культурного наследия дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей.

5.7. Личный прием граждан в комитете осуществляется в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам должностными лицами комитета:

Председатель комитета по охране объектов культурного наследия ростовской области - понедельник первой недели месяца с 15-00 до 17-00;

Заместитель председателя комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области – начальник отдела охраны объектов культурного наследия – вторник первой недели месяца с 09-30 до 11-30;

5.8. Не позднее 2 дней до даты проведения личного приема граждан материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются специалисту отдела охраны объектов культурного наследия ростовской области.

5.9. Организация проведения личного приема граждан председателем комитета возлагается на специалиста отдела охраны объектов культурного наследия или уполномоченных на то должностных лиц.

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

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

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

5.12. При устном обращении гражданина в комитет с просьбой о записи на личный прием к руководителям, специалист отдела охраны объектов культурного наследия или уполномоченное на то должностное лицо консультирует гражданина о порядке записи на личный прием и разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и оформляет результат приема («Разъяснено», «Направлен в государственный орган», «Направлен в органы местного самоуправления», «Записан на прием к руководителю»), вносит данные в регистрационную карточку системы «Дело» и заводит карточку личного приема гражданина.

5.13. В случае повторного обращения гражданина о записи на личный прием специалист отдела охраны объектов культурного наследия осуществляет сбор всех имеющихся в комитете обращений материалов, касающихся обращения гражданина, и представляет их руководителю, проводящему личный прием.

5.14. На граждан, записанных на личный прием к руководителю, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению к настоящему Порядку.

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

5.16. 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.

5.17. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.18. После завершения личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, специалист отдела охраны объектов культурного наследия вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

5.19. Руководитель, проводивший личный прием, принимает решение об осуществлении контрольных мероприятий за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина.

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

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

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

5.23. 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 Порядком.

5.24. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых председателем комитета, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, регистрируются ведущим специалистом отдела охраны объектов культурного наследия Ростовской области и направляются специалистам комитета, органам исполнительной власти Ростовской области, их должностным лицам, муниципальным образованиям в соответствии с настоящим Порядком.

5.25. В случае, если в карточке личного приема гражданина, оформленной на выездном личном приеме граждан, поступившей в отдел для регистрации и направления для рассмотрения по существу, нет содержания вопроса, не прилагается письменное заявление или отсутствует запись об устном ответе гражданину на обращение, она возвращается специалистом отдела,

ответственного за работу с обращениями, специалист отдела охраны объектов культурного наследия, проводившего личный прием граждан, для доработки.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

6.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан направлен на выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и процедур, установленных настоящим Порядком.

6.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан направлен на выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и процедур, установленных настоящим Порядком.

6.3. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям осуществляется с использованием системы «Дело».

6.4. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений включает:

- постановку поручений по обращениям на контроль в системе «Дело»;
- 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;
- осуществление контроля исполнения за сроками рассмотрения обращений;
- снятие с контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

6.5. Контролю подлежат все обращения граждан, поступающие в адрес комитета, за исключением тех, рассмотрение которых не предусмотрено Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

6.6. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляет заместителем председателя комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области – начальника отдела охраны объектов культурного наследия.

6.7. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком работы по рассмотрению обращений граждан в комитете осуществляет специалист отдела.

6.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений непосредственно в структурных подразделениях комитета осуществляют специалист охраны объектов культурного наследия.

6.9. Государственные гражданские служащие комитета при рассмотрении обращений граждан, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения государственной функции в соответствии с их должностными регламентами.

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

6.11. Просроченные документы докладываются только с объяснительной запиской исполнителя.

6.12. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные (или устные, с согласия гражданина) ответы.

6.13. Ответ заявителю, не содержащий полной информации о решении поднятых в письме вопросов, возвращается специалистом по охране объектов культурного наследия для дальнейшего рассмотрения специалистом, готовившему информацию.

6.14. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

6.15. Отделом по мере необходимости и по поручению председателя комитета проводятся проверки соблюдения и исполнения гражданскими служащими положений настоящего административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Ростовской области.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным и областным законодательством.

6.16. В случае утери обращения, направленного непосредственно в комитет ответственность несет исполнитель согласно должностному регламенту.

6.17. Должностные лица комитета несут ответственность за нарушение настоящего Порядка.

7. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица комитета по охране объектов культурного наследия

Ростовской области, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

7.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, должностное лицо министерства, рассматривающее жалобу:

отказывает в удовлетворении жалобы;

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

Председатель
комитета по охране объектов
культурного наследия
Ростовской области



И.В. Грунский

Приложение № 1
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в комитете по
охране объектов культурного
наследия 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 _____ Ф.И.О.
(подпись)