



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17. 10. 2016

№ 31

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве сельского хозяйства и продовольствия 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» министерство сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Приказ министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области от 23.07.2013 №102 «Об утверждении Административного регламента исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области», постановление министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области от 21.03.2014 №6 «О внесении изменений в приказ министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области от 23.07.2013 №102» признать утратившими силу.

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

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить в пределах предоставленных полномочий по курируемым направлениям на заместителей министра сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области Черных А.Н., Кольчика А.Ф., Горбаневу О.П., Полуляшную С.В., Миронову О.А.

Министр сельского хозяйства и
продовольствия Ростовской области

К.Н. Рачаловский

Постановление вносит
отдел организационной работы,
делопроизводства,
материально-технического и
хозяйственного обеспечения

Приложение
к постановлению министерства
сельского хозяйства и
продовольствия
Ростовской области
от 17.10.2016 № 31

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области (далее – министерство) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов гражданам в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве 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»;

Областным законом Ростовской области от 29.05.1996 №19-ЗС «Устав 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»;

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

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

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

приказом министерства от 10.05.2016 №34 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве сельского хозяйства и продовольствия 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. Работники министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в министерстве 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 министерство, гражданин имеет право:

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

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц

и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных 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 министерства для доставки письменных обращений является: 344000, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, 33.

Гражданин может лично передать письменное обращение в министерство по адресу: 344000, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, 33.

2.2. График (режим) работы министерства:

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 министерство в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте министерства www.don-agro.ru или по адресу электронной почты kanc@don-agro.ru.

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

2.4. Факсимильные письменные обращения принимаются по телефону: (863) 232-35-19.

2.5. Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

2.6. Информация гражданину о регистрации, исполнении и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений представляется сотрудником отдела организационной работы, делопроизводства, материально-технического и хозяйственного обеспечения министерства (далее – сотрудник организационного отдела) по телефону: (863) 234-60-00.

2.7. На информационном стенде в министерстве размещается следующая обязательная информация:

график личного приема граждан министром сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области (далее – министр) и заместителями министра.

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

2.9. Срок регистрации обращений – в течение трех дней с момента поступления в министерство.

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

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, то днем рассмотрения обращения считается 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 министром, заместителями министра, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем одновременно направляется соответствующее уведомление гражданину.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

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

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

2.13 Обращения граждан, направленные в министерство федеральными государственными органами власти с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные указанными органами или в сроки, установленные министром. Если вышеуказанные сроки не были установлены, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в министерстве.

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 министерство, 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 в министерстве возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации в министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению с разъяснением права повторного обращения по данному вопросу.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержатся вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом не приводятся новые доводы, министерством 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 принимаются министром, заместителями министра на основании предложения ответственного исполнителя.

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

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

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

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником организационного отдела.

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

3.12. Обращения, поступившие в министерство по факсу, принимаются и регистрируются сотрудником организационного отдела.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются сотрудником организационного отдела в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается помощником должностного лица в отдел организационный работы, делопроизводства, материально-технического и хозяйственного обеспечения министерства (далее – организационный отдел) для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.15. Сотрудник организационного отдела обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес гражданина, прочесть обращение, определить его тематику и выявить поставленные гражданином вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.16. 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.

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

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения;
- сведения об адресате;
- состав документа;

реквизиты сопроводительного письма;
краткое содержание обращения;
рубрика;
вид обращения;
кратность обращения;
гражданство заявителя;
форма обращения;
тип предложения, заявления или жалобы;
предмет ведения.

3.18. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет сотрудник организационного отдела.

3.19. Если обращение подписано двумя или более гражданами, то оно регистрируется от имени первого подписанта обращения или от имени гражданина, 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).

3.20. После регистрации сотрудником организационного отдела карточка по системе «Дело» направляется в первый кабинет министра для определения ответственного исполнителя и направления обращения по принадлежности.

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

3.22. Депутатский запрос, направленный в министерство депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

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

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

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

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

3.24. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в

компетенцию министерства 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 министерстве.

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

3.25. 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.

3.26. В случае получения в установленном порядке запроса иного органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица министерства 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 законом тайну.

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

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поставленного вопроса. Если разрешить вопрос не представляется возможным, ответ гражданину должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.28. Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.29. Ответы на обращения граждан подписываются министром, заместителями министра.

3.30. Ответы на обращения граждан печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.31. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее чем за пять дней до истечения контрольного срока рассмотрения 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 гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет в организационный отдел для изменения контрольных сроков рассмотрения обращения.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» сотрудником организационного отдела проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

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

3.34. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется министром, заместителями министра, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемной, помощник министра или по поручению министра – должностные лица курируемых ими структурных подразделений министерства в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.35. Письменные обращения граждан, поступившие на рассмотрение в министерство из Правительства Ростовской области, рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.36. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – отдел обращений), подлинник обращения, копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел обращений, где проверяется правильность их оформления.

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

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. В случае направления начальником отдела по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – начальник отдела обращений) запроса в министерство о представлении информации по существу вопросов, поставленных гражданином, для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в министерство.

4.2. Срок рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение в министерство по поручению Губернатора Ростовской области, – тридцать дней со дня регистрации обращения в отделе обращений, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.3. Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем министерства не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Губернатором Ростовской области продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем министерства направляется промежуточный ответ в адрес гражданина.

4.4. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются министерством в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых с даты поручения Губернатора Ростовской области.

4.5. 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;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить гражданину 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;

информация для доклада на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется ответственным исполнителем вместе с материалами по обращению в отдел обращений для передачи на доклад Губернатору Ростовской области.

4.6. Ответ на обращение, рассмотренное в министерстве по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.7. Ответ на обращение граждан, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки гражданину направляется на визирование начальнику отдела обращений.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1. Ответственный исполнитель министерства, которому поручено рассмотрение обращения, поступившего в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», в течение трех дней связывается в телефонном режиме с гражданином для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.2. Обращения, содержащие вопросы по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости – коллегиально.

5.3. В ответе гражданину указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.4. При возможности положительного решения вопроса, поставленного в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

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

5.5. После подготовки ответа ответственный исполнитель министерства, которому было поручено рассмотрение обращения, поступившего в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, для предоставления разъяснений по существу подготовленного ответа.

Ответ на обращение готовится за подписью заместителя Губернатора Ростовской области, курирующего деятельность министерства.

5.6. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», направляется ответственным исполнителем министерства в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

6. Личный прием граждан в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области

6.1. Личный прием граждан осуществляется министром, заместителями министра или уполномоченными ими должностными лицами министерства по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

6.2. Прием граждан министром проводится в форме личного приема в министерстве, по поручению Губернатора Ростовской области – в его общественных приемных в городских округах и муниципальных районах Ростовской области, а также в других установленных для приема граждан местах.

6.3. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

6.4. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром, заместителями министра в соответствии с графиком личного приема граждан.

6.5. График личного приема граждан ежемесячно составляется отделом организационной работы по согласованию с помощником министра, заместителями министра и подписывается начальником организационного отдела.

График личного приема граждан размещается на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: www.don-agro.ru и на информационном стенде в здании министерства.

6.6. Запись на личный прием к министру осуществляет помощник министра.

6.7. В просьбе о записи на личный прием может быть отказано, если затрагиваемый вопрос не относится к ведению министерства. В этом случае гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.8. В случае если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме министра, то запись на личный прием осуществляет помощник министра, дата и время приема доводится до сведения гражданина.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.9. Содержание устного обращения заносится в карточку учета личного приема гражданина помощником министра по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

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

6.11. В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к министру с проведением личного приема, уполномоченным должностным лицом прием проводится по решению министра в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.12. 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.

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

6.14. 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 уполномоченным должностным лицом, проводившим личный прием.

6.15. По окончании личного приема уполномоченное должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение обращения и принятие мер по его решению.

6.16. Заполненная карточка личного приема передается помощником в организационный отдел для ее дальнейшей регистрации.

6.17. Аналогичный порядок устанавливается для личного приема у заместителей министра. В этом случае заполнение карточки личного приема возлагается заместителем министра, ведущим личный прием, на одного из специалистов или руководителей структурных подразделений министерства.

6.18. Повторный личный прием по одному и тому же вопросу осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

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

6.20. Министр, его заместители и руководители структурных подразделений при выезде в муниципальные образования с информационными группами, а также находясь в командировках, как правило, предусматривают время для проведения личного приема граждан в администрациях муниципальных образований области или других заранее определенных местах. Принятые на выездных приемах письменные обращения граждан передаются в организационный отдел, учитываются и рассматриваются с соблюдением настоящего Порядка.

6.21. Контроль исполнения должностными лицами решений и поручений, данных в результате личного приема, осуществляется руководителем, проводившим прием граждан, а также руководителями подразделений, в чьем подчинении находятся ответственные исполнители.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. 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.

7.2. Контролю за рассмотрением обращений граждан подлежат все поступившие в министерство обращения.

7.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется министром, его заместителями, начальниками управлений, начальником организационного отдела, а также руководителями иных структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

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

7.5. Организационный отдел обеспечивает учет и анализ количества и характера рассмотренных письменных и устных обращений граждан, принятых по ним решений, готовит соответствующие аналитические материалы для Правительства Ростовской области и министра.

8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области, а также его должностных лиц

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

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

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

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

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

отказывает в удовлетворении жалобы;

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

Приложение
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений граждан в
министерстве сельского хозяйства и
продовольствия
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

(подпись)

Ф.И.О.