

« 20 » ноября 2019

№ П-5

г. Ростов-на-Дону

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### **О внесении изменения в постановление министерства имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области от 19.09.2016 № П-3**

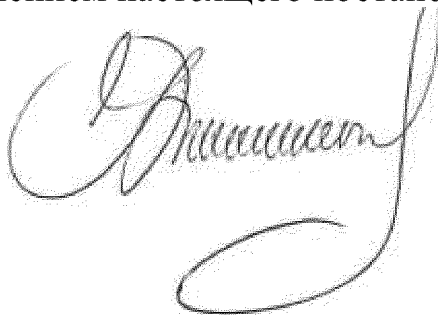
В целях приведения нормативного правового акта министерства имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области в соответствие с действующим законодательством министерство имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление министерства имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области от 19.09.2016 № П-3 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр



Н.И. Толмачев

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в министерстве имущественных и земельных отношений, финансового  
оздоровления предприятий, организаций Ростовской области

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области (далее – минимущество Ростовской области) 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 минимуществе 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 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

постановлением Правительства Ростовской области от 15.12.2011 № 251 «Об утверждении Положения о министерстве имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области»;

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

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

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в адрес минимущества Ростовской области или поступившие в минимущество Ростовской области с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения в соответствии с компетенцией, 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. Министр имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области (далее – министр), государственные гражданские служащие, замещающие должности гражданской службы Ростовской области в минимуществе Ростовской области несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в минимуществе Ростовской области служащие:

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 – 3.9 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в минимущество Ростовской области, 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 – 3.9 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 пунктом 3.41 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, орган местного самоуправления 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 минимущества Ростовской области для доставки письменных обращений является: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива минимущества Ростовской области (далее – отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива) по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112, к. 705.

2.2. График (режим) работы минимущества 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 минимущество Ростовской области путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru).

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: (863) 240-53-99 или (863) 240-18-63.

Прием обращений в телефонном режиме в минимуществе Ростовской области не осуществляется.

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива по телефону: (863) 240-53-99.

2.6. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистами отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива.

По телефону предоставляется следующая информация:

о месте нахождения и телефонных номерах руководителей структурных подразделений минимущества Ростовской области;

почтовый адрес минимущества Ростовской области для направления письменных обращений, адрес электронной почты минимущества Ростовской области;

информация по вопросам регистрации обращений заявителей.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте минимущества Ростовской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: [www.mioro.donland.ru](http://www.mioro.donland.ru).

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в минимуществе Ростовской области, если министром, заместителями министра или лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.9. Регистрация обращений, поступивших в минимущество Ростовской области, независимо от способов их доставки, производится специалистом отдела кадровой и мобилизационной работы, и делопроизводства и архива в системе «Дело» в течение трех дней с даты их поступления в минимущество Ростовской области.

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

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

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен министром,

или лицом его замещающим, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.11. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию минимущества Ростовской области оно в течение семи дней со дня регистрации направляется структурным подразделением, в который передано обращение на рассмотрение, с сопроводительным письмом в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения.

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

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

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в минимущество Ростовской области с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром или его заместителями. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в минимуществе Ростовской области.

### 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 минимущество Ростовской области, 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 государственный орган, орган 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в минимущество Ростовской области, министром или лицом его замещающим может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу на основании предложения ответственного исполнителя. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.41 настоящего раздела на официальном сайте минимущества 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.

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

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

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

3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива.

3.12. По просьбе гражданина специалистами отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию, принявшего специалиста.

3.13. Обращения, поступившие в министерство Ростовской области по факсу, принимаются и регистрируются специалистом отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива.

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт министерства Ростовской области и по адресу электронной почты министерства Ростовской области, передаются отделом информационных технологий министерства Ростовской области в отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива для дальнейшей регистрации.

3.15. Поступившие в адрес министра, заместителей министра письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются специалистом отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива в приемную министра, заместителям министра.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается помощником министра в отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.16. Поступившие в отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в министерство Ростовской области, независимо от способов их доставки, производится специалистом отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива в соответствии с пунктом 2.9 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»).

3.19. Специалист отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива 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». Если обращение является повторным, то обращение заявителя регистрируется в системе «Дело» в связке с предыдущим обращением заявителя, при необходимости материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы.

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;
- 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 специалист отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива.

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. После регистрации в системе «Дело» специалист отдела кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива передает обращение помощнику министра для передачи министру, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения, в том числе ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, путем наложения резолюции.

3.25. После наложения резолюции министром обращение в обязательном порядке передается помощником министра в отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива для внесения информации об исполнителях и текста поручения в регистрационную карточку обращения в системе «Дело» и передаче обращения исполнителю.

3.26. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива. Обращение, в обязательном порядке, передается в отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива для отметки в регистрационной карточке обращения в системе «Дело» и передаче обращения другому исполнителю.

3.27. Поступившие в минимущество Ростовской области обращения из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются министру, или лицу его замещающему, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения. Им же подписываются ответы на указанные обращения, а также ответы заявителям.

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

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

3.30. Работа с обращениями заявителей осуществляется специалистами структурных подразделений минимущества Ростовской области в соответствии с поручениями руководителей, в том числе с выездом на место.

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

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

3.33. При получении депутатского запроса, направленного в минимущество Ростовской области депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан или по вопросам, связанным с его деятельностью, минимущество Ростовской области должно дать ответ на него в письменной форме и представить запрашиваемые документы или сведения не

позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в минимуществе Ростовской области.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан министром либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. Ответ на запрос или обращение депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в минимущество Ростовской области по вопросам, входящим в компетенцию минимущества Ростовской области, должен быть подписан министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности, не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в минимуществе Ростовской области.

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

3.36. В случае, если из управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее – управления по работе с обращениями граждан) в минимущество Ростовской области поступило обращение не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан за подписью министра (или лица, его замещающего), заместителей министра со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение не возвращается.

3.37. 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.

3.38. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица минимущества 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.

3.39. 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.

3.40. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в минимущество Ростовской области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в минимущество Ростовской области в письменной форме.

3.41. Ответ на обращение, поступившее в минимущество 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 минимущества Ростовской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.42. Ответ на обращение граждан подписывается министром (лицом его замещающим) или его заместителями в соответствии с распределением обязанностей.

3.43. 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.

3.44. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

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

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

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке обращения в системе «Дело» в разделе «Поручение» помощником министра проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.46. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен управлением по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно в управление по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.47. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется министром или его заместителями, давшими поручение

по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляют помощник министра и секретарь министра.

3.48. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в управление по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, где проверяется правильность их оформления.

3.49. После возврата отработанных обращений граждан в управление по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области помощник министра снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в регистрационную карточку обращения в системе «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

3.51. Обращения граждан, поступившие в минимущество 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 обращений в системе «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

4.1. Рассмотрение обращений, поступивших в минимущество Ростовской области по поручению Губернатора Ростовской области, осуществляется в соответствии с требованиями Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

#### 5. Личный прием граждан в минимуществе Ростовской области

5.1. Личный прием граждан осуществляется министром (временно замещающим его лицом), заместителями министра в соответствии с графиком приема граждан или уполномоченными министром должностными лицами

минимущества Ростовской области по вопросам, отнесенным к их компетенции (далее – должностное лицо).

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений минимущества Ростовской области, иные должностные лица.

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.

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.

5.2. Организацию личного приема граждан в минимуществе Ростовской области осуществляет помощник министра.

5.3. Предварительная запись на личный прием осуществляется помощником министра ежедневно с 09.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00 кроме выходных и праздничных дней по телефону 8 (863) 240 18 63.

5.4. Личный прием граждан осуществляется с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало тридцати минут. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

5.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.6. Помощник министра заносит в систему «Дело» дату приема, сведения о заявителе - фамилию, имя, отчество и место жительства, сведения о документе, удостоверяющем личность гражданина, краткое содержание устного обращения гражданина и количество его обращений в минимущество Ростовской области по данному вопросу. В случае повторного обращения помощник министра осуществляет подборку всех имеющихся в минимуществе Ростовской области материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются министру или уполномоченным должностным лицам, осуществляющим личный прием.

5.7. Карточка личного приема гражданина оформляется министром или уполномоченным должностным лицом, ведущим прием, по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. 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 министром или уполномоченным должностным лицом, ведущим прием.

5.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в системе «Дело» и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

5.9. Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию минимущества Ростовской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.11. После окончания личного приема помощник министра вносит сведения о результате приема в систему «Дело».

5.12. Контроль за исполнением поручений, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством их исполнения возлагается на руководителя структурного подразделения минимущества Ростовской области, в котором обращение находится на рассмотрении. Подготовка письменного ответа осуществляется исполнителем в соответствии с действиями, установленными настоящим Порядком.

5.13. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие министром или уполномоченным должностным лицом, ведущим прием, решения о передаче обращения гражданина на рассмотрение в структурное подразделение минимущества Ростовской области, переадресация обращения в государственный орган или орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

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

5.15. По итогам личного приема, поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся помощником министра в текст поручения регистрационной карточки обращения в системе «Дело».

5.16. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина осуществляется министром.

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

5.18. Министр, заместители министра при выезде в муниципальные образования с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

5.19. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о

результатах приема возлагается на помощника министра или лицо определенное заместителями министра при выезде в муниципальные образования с информационными группами.

5.20. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых министром, заместителями министра, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива и направляются в структурные подразделения по компетенции в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о лице, проводившем прием.

5.21. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в отдел кадровой и мобилизационной работы, делопроизводства и архива для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается помощнику министра или лицу, определенному заместителями министра при выезде в муниципальные образования с информационными группами, проводившими 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 своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, заместителями министра, помощником министра, а также руководителями структурных подразделений минимущества Ростовской области, на рассмотрении у которых находятся обращения граждан.

6.3. Помощником министра на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе минимущества Ростовской области, получения материалов для выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан; снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

## 7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц минимущества Ростовской области

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица минимущества 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.

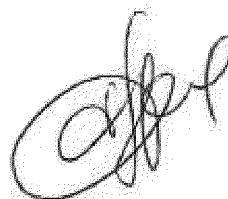
7.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц минимущества Ростовской области принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

7.5. Обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц минимущества Ростовской области в связи с рассмотрением обращения осуществляется в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Начальник отдела кадровой и  
мобилизационной работы,  
делопроизводства и архива  
минимущества Ростовской области



А.А. Ткачева

Приложение  
к Порядку  
организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в минимуме  
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)