



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.12.2019

№ 3

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменения в постановление министерства финансов Ростовской области от 01.09.2016 № 1

В целях приведения нормативного правового акта министерства финансов Ростовской области в соответствие с действующим законодательством министерство финансов Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление министерства финансов Ростовской области от 01.09.2016 № 1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве финансов Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Первым заместителям министра финансов Ростовской области, заместителям министра финансов Ростовской области и руководителям структурных подразделений министерства финансов Ростовской области обеспечить исполнение настоящего постановления.

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой

Заместитель Губернатора
Ростовской области –
министр финансов



Л.В. Федотова

Постановление вносит общий отдел
министерства финансов
Ростовской области

Приложение
к постановлению
министерства финансов
Ростовской области
от 26.12.2019 № 3

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве финансов Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве финансов Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве финансов Ростовской области (далее – министерство финансов) 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 министерстве финансов осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом Ростовской области;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;
- указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области»;
- указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О регламенте Правительства Ростовской области»;
- распоряжениям Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «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»;

положением о министерстве финансов Ростовской области;

инструкцией по делопроизводству в министерстве финансов 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).

Вопросы, относящиеся к рассмотрению обращений граждан и организаций, поступающих в министерство финансов, не урегулированные настоящим Порядком, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

1.4. Работники министерства финансов несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в министерстве финансов работники:

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 пункте 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 министерство финансов, 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 пункте 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;

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;

получать письменный ответ на бумажном носителе по существу в случае, предусмотренном первым абзацем пункта 3.16 раздела 3 настоящего порядка, на основании обращения с просьбой о его представлении.

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.

2. Порядок приема обращений граждан

2.1. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу министерства финансов: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

2.2. Гражданин может лично передать письменное обращение на имя заместителя Губернатора Ростовской области – министра финансов (далее – министр финансов) в управление по работе с обращениями граждан и

организаций Правительства Ростовской области по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Соколова, д. 15.

График (режим) работы министерства финансов 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 министерство финансов путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - «Электронная приемная») по адресу: www.letters.donland.ru или по адресу электронной почты министерства финансов: minfin@minfin.donland.ru.

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

Обращения граждан, поступившие в виде электронных сообщений по адресу электронной почты министерства финансов: minfin@minfin.donland.ru, принимаются работниками отдела информатизации министерства финансов, которые передают их в общий отдел для регистрации работнику, ответственному за организацию работы с обращениями граждан.

Обращения граждан, поступившие в виде электронных сообщений на адрес Электронной приемной принимаются ответственным работником общего отдела министерства финансов.

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

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;
 с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;
 отслеживания текущего состояния исполнения обращения;
 получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;
 просмотра всех ранее направленных обращений;
 предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

Обращение, в отношении которого гражданином предоставлено разрешение, указанное в абзаце четырнадцатом настоящего пункта, может быть опубликовано министерством финансов в Электронной приемной.

2.4. Факсимильные письменные обращения принимаются по телефону: (863) 240-59-09.

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

2.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства финансов, графике работы министерства финансов, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте министерства финансов в сети «Интернет»: <http://www.minfin.donland.ru>, также данную информацию можно получить по телефону (863) 240-11-48.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

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

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

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 министерства финансов;

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

в иных случаях, установленных федеральными и областными правовыми актами.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в министерство финансов, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Обращение рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства финансов, 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.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный

орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в случае необходимости, у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

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.

3.5. 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 письменного обращения может быть продлен министром финансов, но не более чем на тридцать дней, при этом заявителю направляется соответствующее уведомление.

Служебная записка, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, направляется на имя министра финансов (лица, его замещающего) не позднее, чем за 5 дней до истечения установленного срока для рассмотрения обращения.

Министр финансов (лицо, его замещающее) на основании служебной записки принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

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

3.7. 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 подпункте 3.9.4 пункта 3.9 раздела 3 настоящего Порядка.

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

3.9. Порядок рассмотрения отдельных категорий обращений:

3.9.1. 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

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.9.3. 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.

3.9.4. 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.

3.9.5. 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем третьим пункта 3.16 раздела 3 настоящего Порядка на официальном сайте министерства финансов 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.

3.9.6. 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.

3.9.7. 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 финансов.

3.10. Регистрация обращений граждан.

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

3.10.2. Обращения регистрируются в день их поступления в министерство финансов. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год). Обращение регистрируется в журнале обращений граждан (приложение № 1).

3.10.3. Работники общего отдела обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность.

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

3.10.4. 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, факс, e-mail, Электронная приемная);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (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).

3.10.5. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет работник общего отдела, ответственный за организацию работы с обращениями граждан.

3.10.6. 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 ФГБОУ ВПО «ДГТУ» и тому подобное).

3.10.7. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким работникам министерства финансов, 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 в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения, если не установлен более короткий срок рассмотрения.

3.11. 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.

3.12. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, работники министерства финансов 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.

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

3.14. При рассмотрении обращений граждан, исполнитель в обязательном порядке осуществляет уведомление граждан о результатах рассмотрения их обращений в телефонном режиме. На втором экземпляре ответа исполнителем указывается время и дата уведомления гражданина, должность исполнителя, подпись, ФИО с расшифровкой, после чего ответ на обращение гражданина регистрируется в общем отделе.

3.15. 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.

3.16. Ответ на обращение, поступившее на электронную почту или через Электронную приемную, подписывается министром финансов (лицом, его замещающим) на бумажном носителе, регистрируется ответственным работником общего отдела в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется гражданину по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в министерство финансов в письменной форме, подписывается министром финансов (лицом, его замещающим) на бумажном носителе, регистрируется ответственным работником общего отдела в установленном порядке в системе «Дело», после чего отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в министерство финансов, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте министерства финансов в сети «Интернет».

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.

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

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

3.19. 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.

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

3.21. При поступлении депутатского запроса, направленного в министерство финансов депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, по вопросам входящим в компетенцию министерства финансов, ответ должен быть предоставлен в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в управлении по работе с обращениями граждан или общем отделе министерства финансов, или иной, согласованный с инициатором запроса срок.

Инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в

рассмотрении поставленных им в запросе вопросов, в том числе на закрытых заседаниях, проводимых министерством финансов, по рассмотрению поступившего депутатского запроса, с соблюдением требований законодательства. О дне рассмотрения поставленных в запросе вопросов инициатор запроса должен быть извещен заблаговременно, но не позднее, чем за 3 дня до дня соответствующего заседания.

Ответ на депутатский запрос подписывается министром финансов (лицом, его замещающим).

3.22. При обращении в министерство финансов депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, ответ дается безотлагательно с предоставлением запрашиваемых документов или сведений (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня регистрации обращения в общем отделе).

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается министром финансов (лицом, его замещающим).

3.23. Ответ на запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство финансов по вопросам, входящим в компетенцию министерства финансов и его должностных лиц, даются в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в общем отделе или в иной согласованный с депутатом срок.

Ответ на запрос или обращение подписываются министром финансов (лицом, его замещающим).

4. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших из Правительства Ростовской области

4.1. Обращения граждан, поступившие в министерство финансов из Правительства Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

4.2. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области начальником управления может направляться запрос о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями. Ответ на такой запрос должен быть представлен в управление в течение трех дней со дня его поступления.

4.3. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта письма за

подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позже чем за пять дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок рассмотрения обращений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта письма за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области ответственным исполнителем не позже чем за пять дней до истечения срока исполнения поручения.

После получения согласия на продление срока исполнения поручения промежуточный ответ направляется в адрес заявителя.

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

4.6. 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 депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области за подписью Губернатора Ростовской области направляются на визирование начальнику управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

4.7. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, министром финансов определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении. Объяснительную записку на имя Губернатора Ростовской области ответственный исполнитель направляет в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области в течение пяти дней со дня регистрации обращения в управлении.

4.8. Рассмотрение обращений, поступивших в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», направленных в министерство финансов по компетенции, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

4.9. Обращение, направленное в министерство финансов управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области не по принадлежности, подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления за подписью министра финансов (лица, его замещающего) со ссылкой на правовой акт.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется министром финансов или уполномоченным им должностным лицом министерства финансов по вопросам, относящимся к компетенции министерства финансов.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Правительства Ростовской области и органов исполнительной власти Ростовской области, главы администраций муниципальных образований Ростовской области, иные должностные лица.

5.2. Личный прием граждан в министерстве финансов осуществляется министром финансов или уполномоченным им должностным лицом министерства финансов в соответствии с графиком приема граждан в установленном для приема месте.

При этом личный прием может проводиться в режиме видео-конференц-связи с использованием специального программного обеспечения на базе сетевого справочного телефонного узла.

5.3. Формирование графика приема граждан, его опубликование, порядок организации приема и прием граждан осуществляется в соответствии с разделом 6 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением

Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

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

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

5.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан (приложение № 2). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства финансов, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.10. При выезде министра финансов в муниципальные образования Ростовской области с информационной группой предусматривается время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

5.11. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационной группы, организация выездных приемов, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема осуществляется в соответствии с разделом 6 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения обращений граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, а также хода и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется работником общего отдела, ответственным за

рассмотрение обращений граждан, а также руководителями структурных подразделений министерства финансов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

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

7. Порядок проведения аналитической работы

7.1. Общий отдел на основе собственных данных, а также на основе информации, предоставляемой структурными подразделениями министерства финансов, подготавливает информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в министерство финансов за соответствующий период.

7.2. Ответственность за проведение аналитической работы несет начальник общего отдела, а также специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

Приложение № 1
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в министерстве финансов
Ростовской области

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата получения	ФИО и адрес гражданина	Краткое содержание письма, заявления и жалобы	Кому и когда направлено для разрешения и срок исполнения	Результат рассмотрения	Дата и номер исходящего сообщения

Приложение № 2
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в министерстве финансов
Ростовской области

КАРТОЧКА
личного приема граждан
№ _____

«_____» _____ 201__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

(должность уполномоченного лица, производившего личный прием)

Ф.И.О.

(подпись)