



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.05.2021

№ 5

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации 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 цифрового развития, информационных технологий и связи 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 цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области согласно приложению №1.

2. Руководителям структурных подразделений министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области довести настоящее постановление до сведения работников, обеспечить его исполнение и контроль за соблюдением.

3. Помощнику министра – главному специалисту министерства (Феоктистовой Ю.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Признать утратившими силу постановления министерства информационных технологий и связи Ростовской области по перечню согласно приложению №2.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

Е.В. Полуянов

Приложение №1
к постановлению
министерства
цифрового развития,
информационных
технологий и связи
Ростовской области
от 31.05.2021 № 5

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве
цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области (далее – министерство) 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 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»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Уставом Ростовской области (Областной закон от 29.05.1996 № 19-ЗС);

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

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»;

постановлением Правительства Ростовской области от 11.07.2020 № 633 «О министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 24.09.2020 № 15 «Об утверждении Положения о министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области»;

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

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

приказом министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 26.10.2020 № 17 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области».

1.3. Порядок распространяется 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.

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

1.4. Должностные лица и работники 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 – 3.9 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы 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, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

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 3.39 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 (ответ в форме электронного документа) по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов, либо возвращение обращения с разъяснением порядка обжалования судебного решения, либо оставление обращения без ответа;

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 адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, не дается, в случае если в нем не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом министерства для доставки письменных обращений является: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 110-112/12а/15.

Гражданин может лично передать письменное обращение для рассмотрения ведущему специалисту министерства по указанному адресу.

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 форме электронного документа направляются в министерство путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная).

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

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и регистрируется как входящие документы министерства для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется ведущим специалистом министерства путем направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в иные органы исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в министерстве, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и

делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется исполнителем путем направления электронного сообщения.

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 ведущим специалистом министерства в Электронной приемной.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863) 280-68-06. Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется. Телефон для справок: (863) 280-68-06.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах министерства, почтовом адресе и ссылка на сервис «Электронная приемная Ростовской области» для направления обращений граждан размещены на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: www.minsvyaz.donland.ru.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: www.minsvyaz.donland.ru.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ведущим специалистом министерства:

о местонахождении и графике работы министерства;

о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», электронном адресе сервиса «Электронная приемная Ростовской области»;

о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме;

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

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

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

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно представлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

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

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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

Направление обращения на рассмотрение в другой государственный орган осуществляется на основании поручения министра, заместителя министра с указанием наименования органа исполнительной власти Ростовской области и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом исполнитель направляет уведомление о переадресации обращения заявителю.

Если в обращении, перенаправленном в министерство из иных органов власти, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки рассмотрения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в министерстве, за исключением случаев, установленных настоящим Порядком.

2.9. Срок регистрации обращения - в течение трех дней с даты поступления.

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

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

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен министром, заместителями министра, 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. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

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

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

2.15. 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.16. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в министерство с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими или в сроки, установленные министром, заместителями министра. Если вышеуказанные сроки установлены не были, 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 в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассмотрение обращения осуществляется с выездом на место.

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

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

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

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

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

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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 министерство или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается министром, заместителями министра.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.39 настоящего раздела на официальном сайте министерства в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных 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 ведущим специалистом министерства.

3.11. По просьбе гражданина ведущим специалистом министерства 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 ведущим специалистом министерства. Корреспонденция, поступившая в министерство по факсу и не относящаяся к обращениям граждан, регистрируется как входящие документы министерства с целью дальнейшей обработки.

3.13. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы «Дело».

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

3.15. 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.

3.16. При регистрации обращений в системе «Дело» в регистрационную карточку (далее – РК) вносятся:

- 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, личный прием 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);
- файл с электронной копией обращения или файл обращения в форме электронного документа и материалы в электронной форме.

3.17. Ведущий специалист министерства 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».

Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет ведущий специалист министерства.

3.18. 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).

3.19. Решение о направлении обращения на рассмотрение структурным подразделениям министерства на исполнение принимается министром, заместителями министра исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

3.20. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в министерство или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.21. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию министерства, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.22. Обращения граждан, поступившие в министерство из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются министру, заместителям министра, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

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

3.24. 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.

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

3.26. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям министра или структурным подразделениям министерства, 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.

3.27. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в министерстве, от одного исполнителя другому, минуя ведущего специалиста министерства. О такой передаче ведущим специалистом министерства делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

3.28. 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, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его регистрации в министерстве.

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

3.29. 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.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается министром, заместителями министра.

3.30. 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 министерства, которому было поручено рассмотрение запроса или обращения, обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в министерстве.

Ответ на запрос или обращение депутатов Законодательного Собрания Ростовской области подписывается министром, заместителями министра.

3.31. 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.

3.32. В случае, если при рассмотрении обращения в министерстве возникают разногласия между исполнителями о компетенции, решение о дальнейшем рассмотрении обращения и определения исполнителей принимается министром и (или) заместителями министра в пределах своей компетенции.

3.33. В случае если обращение, поступившее из Правительства Ростовской области, направлено в министерство 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 Правительства Ростовской области за подписью заместителя министра, со ссылкой на правовой акт.

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

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

3.36. 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.

3.37. Ответ на обращение подписывается министром, заместителями министра или иным уполномоченным должностным лицом по его поручению.

Все ответы, независимо от формы поступления обращения, подписываются указанными должностными лицами на бумажном носителе и регистрируются в установленном порядке в системе «Дело».

На обращения, поступившие в министерство в письменной форме, ответ направляется также в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу.

Сканированная копия подписанного ответа на обращение, поступившее министерство в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.38. Ответ на обращение, поступившее в министерство, 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 министерства в сети «Интернет».

3.39. 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.

3.40. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти 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.

3.41. 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 министру.

Министр, заместитель министра 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 ведущему специалисту министерства для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» ведущим специалистом министерства проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.43. 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 министру для последующего внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.44. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется ведущим специалистом министерства, а также руководителями структурных подразделений министерства, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляет ведущий специалист министерства.

3.45. После завершения рассмотрения письменного обращения, поступившего в министерство из управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – управление по работе с обращениями граждан и организаций) и подлежащего возврату, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление по работе с обращениями граждан и организаций.

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

3.46. Отработанные обращения снимает с контроля ведущий специалист министерства или помощник министра – главный специалист. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносятся реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

делопроизводству. Дела, в которые помещаются отработанные обращения хранятся в отделе министерства, в котором обращение было рассмотрено.

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

3.49. Обращения граждан, поступившие в министерство из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

4. Рассмотрение в министерстве обращений граждан по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. Рассмотрение обращений граждан по поручению Губернатора Ростовской области, поступивших в министерство из Правительства Ростовской области, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

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

5.1. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» и направленных в министерство Правительством Ростовской области, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

6. Личный прием граждан в министерстве

6.1. Личный прием граждан осуществляется министром, заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

Прием граждан министром, заместителями министра, начальниками управлений проводится в форме личного приема по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 110-112/12а/15, г. Ростов-на-Дону, а также в

общественных приемных Губернатора Ростовской области во время рабочих поездок министра в городские округа и муниципальные районы Ростовской области и других установленных для приема граждан местах.

6.2. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами министерства (министром и его заместителями, руководителями структурных подразделений министерства и временно замещающими их лицами) в соответствии с графиком приема граждан утвержденным министром в установленных для приема местах.

График приема граждан министром формируется помощником министра - главным специалистом и размещается ведущим специалистом на официальном сайте министерства.

6.3. Личный прием граждан должностными лицами министерства проводится в установленных в соответствии с графиком приема граждан местах по рабочим дням с понедельника по четверг с 09-00 до 17-00.

6.4. Просьба о личном приеме заместителями министра оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа. При этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.5. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме министром, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются министру для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

6.6. На основании обращения граждан, полученных в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме министра, заместителями министра, в целях согласования времени приема, ответственным исполнителем на имя министра, заместителя министра готовится служебная записка.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются помощнику министра - главному специалисту не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются помощнику министра - главному специалисту не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

6.7. Проведение личного приема граждан министром организует помощник министра-главный специалист.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан помощником министра - главным специалистом.

6.8. По поручению министра личный прием может осуществлять уполномоченное им должностное лицо, о чем гражданин информируется помощником министра-главным специалистом и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится министром в согласованный с гражданином день.

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

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

6.11. 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 министром, проводившим личный прием.

6.12. По окончании личного приема министр 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.

6.13. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником министра - главным специалистом, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.14. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина, поступившего в ходе личного приема министра возлагается на помощника министра - главного специалиста.

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

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

6.17. Заместители министра при выезде в муниципальные образования с группами Губернаторского контроля предусматривают время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.18. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе групп Губернаторского контроля министра, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника министра - главного специалиста.

6.19. 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, регистрируются и направляются структурным подразделениям министерства на исполнение.

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

6.20. В случае, если на выездном личном приеме граждан решение вопроса, поставленного в обращении гражданина, не входит в компетенцию министерства, карточка личного приема в трехдневный срок с момента проведения личного приема направляется ведущим специалистом министерства с сопроводительным письмом в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ведущим специалистом министерства, а также руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.3. Все обращения граждан, поступившие в министерство, ставятся на контроль в системе «Дело».

7.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:
постановку на контроль поручений (резолюций) министра по рассмотрению обращений;
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.

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

8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица министерства, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц министерства, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются по поручению министра начальником отдела правовой и кадровой работы.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц министерства 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.

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

8.6. Обжалование решений или действий (бездействия) министра, а также решения, принятого начальником отдела правовой и кадровой работы по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц министерства, в соответствии с пунктом 8.4 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Порядку
организации работы по
рассмотрению обращений граждан
в министерстве цифрового развития,
информационных технологий и связи
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)

Приложение №2
к постановлению
министерства
цифрового развития,
информационных
технологий и связи
Ростовской области
от 31.05.2021 № 5

Перечень
постановлений министерства информационных технологий и связи Ростовской
области, утративших силу

1. Постановление министерства информационных технологий и связи Ростовской области от 20.09.2016 № 2 «Об утверждении Положения о порядке осуществления приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».
2. Постановление министерства информационных технологий и связи Ростовской области от 03.08.2018 № 1 «О внесении изменения в постановление министерства информационных технологий и связи Ростовской области от 20.09.2016 № 2».
3. Постановление министерства информационных технологий и связи Ростовской области от 06.08.2019 № 7 «О внесении изменения в постановление министерства информационных технологий и связи Ростовской области от 20.09.2016 № 2».