



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.04.2022 № 2

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменений в постановление
министерства экономического развития
Ростовской области от 23.09.2016 № 8**

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан министерство экономического развития Ростовской области

п о с т а н о в л я е т:

1. Внести в постановление министерства экономического развития Ростовской области от 23.09.2016 № 8 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве экономического развития Ростовской области» изменения согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителей министра экономического развития Ростовской области в пределах их полномочий по курируемым направлениям.

Заместитель министра
экономического развития
Ростовской области

Р.В. Шеховцов

Постановление вносит отдел
организационно-информационного обеспечения
и координации работ по ГАС «Управление»

Приложение
к постановлению министерства
экономического развития Ростовской области
от 04.04.2022 № 2

ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в постановление министерства экономического развития
Ростовской области от 23.09.2016 № 8 «Об утверждении Порядка
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве экономического развития Ростовской области»

1. Пункт 4 изложить в редакции:

«4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя министра экономического развития Ростовской области Глущенко С.В.».

2. Приложение изложить в редакции:

«Приложение
к постановлению министерства
экономического развития
Ростовской области
от 23.09.2016 №8

Порядок
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в министерстве экономического
развития Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве экономического развития Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве экономического развития 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»;

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»;

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»;

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

настоящим постановлением.

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 министерства, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы в министерстве 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 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в министерство, гражданин имеет право:

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

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

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

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

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

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

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

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную министра экономического развития Ростовской области (далее - приемная министра, министр) по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112, каб. 610.

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 граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная).

Обращения граждан, поступившие в виде электронных сообщений по адресу электронной почты министерства: minecon_ro@donland.ru, принимаются работниками приемной министра, ответственными за регистрацию и организацию работы с обращениями граждан.

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

Поступившая в министерство через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, направляется в отдел организационно-информационного обеспечения и координации работы по ГАС «Управление» управления организационной работы, финансового обеспечения и контроля для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется путем направления электронного сообщения.

Поступившие в министерство через Электронную приемную обращения, адресованные в органы исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в министерстве, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется путем направления электронного сообщения.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863) 240-54-80.

Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

Телефон для справок отдела организационно-информационного обеспечения и координации работы по ГАС «Управление» управления

организационной работы, финансового обеспечения и контроля министерства: (863) 240-33-15.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети «Интернет»: www.donland.ru и на официальном сайте министерства <https://mineconomikiro.donland.ru>.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте министерства <https://mineconomikiro.donland.ru>.

На официальном сайте министерства <https://mineconomikiro.donland.ru> размещается следующая обязательная информация:

режим работы министерства;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес министерства;

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

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками отдела организационно-информационного обеспечения и координации работы по ГАС «Управление» управления организационной работы, финансового обеспечения и контроля по телефонам +7 (863) 240-29-43, +7 (863) 240-14-05: о местонахождении и графике работы министерства; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта министерства в сети «Интернет», адресе Электронной приемной; 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 контактная информация для последующей связи с заявителем с целью информирования его о рассмотрении устного обращения;

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

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

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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

Министр, его заместители в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу и подготовки ответа в структурное подразделение министерства в соответствии с направлением деятельности.

В случае направления обращения на рассмотрение в другой государственный орган на основании поручения министра заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

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

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

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной

или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

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

2.12. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

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

2.14. 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. 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 пункте 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

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, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

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

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

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

3.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится

вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в министерство, 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 на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае если обращение, поступившее в министерство, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной министра.

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

3.13. Обращения, поступившие в министерство по факсу, передаются для регистрации в приемную министра.

При поступлении в министерство по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных структурным подразделениям министерства или органам исполнительной власти Ростовской области, они передаются в отдел организационно-информационного обеспечения и координации работы по ГАС «Управление» управления организационной работы, финансового обеспечения и контроля для учета и дальнейшей обработки (или по подведомственности).

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного рабочего дня передается в структурные подразделения министерства для рассмотрения.

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

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

3.17. При регистрации необходимо сверить указанные в обращении 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».

3.18. К поступившему в министерство обращению прикрепляется лист с резолюцией министра, содержащий фамилию и инициалы ответственного исполнителя, а также дату регистрации обращения и регистрационный номер, который автоматически присваивается в системе «Дело».

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

3.19. 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);

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).

3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет должностное лицо, осуществляющее регистрацию входящей корреспонденции.

3.21. 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.

3.22. По содержанию каждого обращения министр определяет ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителей, и должностное лицо приемной министра направляет обращение для исполнения.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются министром или замещающим его лицом.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается

министром или замещающим его лицом.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются министром или замещающим его лицом.

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

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

3.25. 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.

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

3.27. 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.

3.28. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в министерстве, от одного исполнителя другому, минуя приемную министра. Обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.30. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, 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 случае если обращение переадресовано для рассмотрения по

компетенции одновременно нескольким органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.31. Ответ на депутатский запрос, поступивший в министерство от депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, представляется в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации.

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

3.32. При обращении в министерство депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, ответ на это обращение и запрашиваемые документы или сведения представляются не позднее тридцати дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается министром или лицом его замещающим.

3.33. Ответы на запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в компетенцию министерства и его должностных лиц, представляются в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня регистрации запроса или обращения.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан министром или лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. В случае если обращение направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения. При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.35. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.36. 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.

3.37. 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.

3.38. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, подписывается уполномоченным должностным лицом на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется гражданину ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.39. 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».

3.40. Ответ на обращение граждан подписывается министром либо иным 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 в

министерство в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.41. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве министерства. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве министерства.

3.42. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.43. 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.

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

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

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

3.46. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется министром, его заместителями, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организация делопроизводства по исполнению поручений осуществляется в установленном порядке.

3.47. После завершения рассмотрения письменного обращения, ответственным исполнителем в отдел организационно-информационного обеспечения и координации работы по ГАС «Управление» управления

организационной работы, финансового обеспечения и контроля передается информация за подписью руководителя структурного подразделения министерства, содержащая следующие сведения: регистрационный номер входящего документа, регистрационный номер (исходящий) ответа заявителю, данные по существу обращения, ФИО заявителя, данные о принятых мерах по существу обращения.

3.48. При подписании ответа на обращение гражданина указанное обращение снимается с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля.

3.49. Итоговое оформление дела по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в установленном порядке.

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 министерство из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

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

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

Рассмотрение обращений, поступивших в министерство по поручению Губернатора Ростовской области, осуществляется в соответствии с требованиями постановления Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» и настоящего Порядка.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе

проведения министром «прямых эфиров»

5.1. Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров» с участием министра, осуществляется структурными подразделениями министерства в соответствии с компетенцией. Обращения, принимаемые для дальнейшего рассмотрения по компетенции, должны содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый или электронный адрес, телефон.

Вопросы, не содержащие указанной информации, не являются обращением и не подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащаяся в обращениях, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров», анализируется и передается телекомпании, проводившей «прямой эфир».

5.2. Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения «прямого эфира», формируется и направляется должностным лицом министерства для оформления перечня поручений министра об их рассмотрении.

Вопросы, поступившие в ходе проведения «прямого эфира», на которые министром были даны исчерпывающие ответы и не требующие дополнительных поручений, в вышеуказанный перечень вопросов не включаются и в дальнейшем не рассматриваются.

5.3. После оформления поручений министра перечень вопросов направляется для рассмотрения в структурные подразделения министерства для рассмотрения по принадлежности.

5.4. Регистрация обращений осуществляется в системе «Дело» в течение трех дней со дня формирования перечня вопросов. При этом в дополнительных реквизитах регистрационной карточки в обязательном порядке указывается дата проведения «прямого эфира» и наименование редакции средства массовой информации, где проводился «прямой эфир».

5.5. Ответственный исполнитель министерства, которому поручено рассмотрение, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.6. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, рассматриваются с выездом на место, при необходимости коллегиально.

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

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

5.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.9. Ответ на обращение подписывается министром или лицом его замещающим.

6. Личный прием граждан в министерстве

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

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений министерства.

6.2. Прием граждан министром проводится в форме личного приема в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области и в министерстве.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения на официальном сайте министерства: <https://mineconomikiro.donland.ru>.

6.3. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром, его заместителями и уполномоченными им лицами в соответствии с графиками приема граждан.

График приема граждан министром, его заместителями и уполномоченными им лицами формируется отделом организационно-информационного обеспечения и координации работы по ГАС «Управление» управления организационной работы, финансового обеспечения и контроля ежемесячно по согласованию с помощниками министра и подписывается заместителем министра.

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте министерства: <https://mineconomikiro.donland.ru>.

6.4. Просьба о личном приеме министром, его заместителями или уполномоченными на то лицами оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.5. В случае если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме министром или заместителями министра, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается помощнику министра для согласования личного приема.

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

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

6.6. Организация проведения личного приема граждан министром возлагается на помощников министра и начальника отдела организационно-информационного обеспечения и координации работы по ГАС «Управление» управления организационной работы, финансового обеспечения и контроля.

Личный прием может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан помощником министра или начальником отдела организационно-информационного обеспечения и координации работы по ГАС «Управление» управления организационной работы, финансового обеспечения и контроля.

6.7. В случае отсутствия в день приема министра по его поручению прием может осуществлять заместитель министра или 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 заместителем министра или уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.8. 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.

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

6.10. 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 лицом, проводившим личный прием.

6.11. По окончании личного приема министр, заместитель министра или уполномоченное должностное лицо 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.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к министру, с проведением личного приема заместителем министра или уполномоченным должностным лицом, прием проводится министром в согласованный с гражданином день.

6.12. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником министра вводятся текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.13. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на министра или уполномоченное им должностное лицо.

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

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

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

6.17. 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, проводившего личный прием.

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 министром, заместителями министра, а также руководителями иных структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.3. 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 министерства и его должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе прямых телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области, телевизионных эфиров с участием министра, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями министра, должностными лицами;

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.

8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства экономического развития Ростовской области

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

8.2. Жалоба гражданина на решение или действие (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 действие (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

8.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) должностного лица министерства принимается одно из следующих решений:

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

отказать в удовлетворении жалобы.

8.5. Обжалование решений, принятых по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) должностного лица министерства, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется отделом организационно-информационного обеспечения и координации работы по ГАС «Управление» управления организационной работы, финансового обеспечения и контроля министерства.

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

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112

Исходящий номер

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый (ая) _____!

Ваше обращение взято на контроль в министерстве экономического развития Ростовской области.

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции
в _____.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок
уполномоченным должностным лицом.

Должность _____ ФИО
(подпись)

Приложение № 2
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в министерстве
экономического развития
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 _____ ФИО».

(подпись)