



**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ**  
**И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

17.08.2022

№ 4

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Порядка организации работы  
по рассмотрению обращений граждан в министерстве региональной  
политики и массовых коммуникаций Ростовской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» министерство региональной политики и массовых коммуникаций 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 региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области согласно приложению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр  
региональной политики  
и массовых коммуникаций  
Ростовской области

Д.Е. Шарков

Приложение  
к постановлению министерства  
региональной политики и массовых  
коммуникаций Ростовской области  
от 17.08.2022 № 4

ПОРЯДОК  
организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в министерстве региональной  
политики и массовых коммуникаций Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве региональной политики и массовых коммуникаций 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. Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, должностных лиц, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), за исключением обращений, для которых законодательством Российской Федерации установлен иной порядок рассмотрения.

1.3. Министр региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области (далее – министр), иные должностные лица и работники министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Порядок приема и сроки рассмотрения обращений

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

2.2. График (режим) работы министерства:

понедельник-четверг – 09:00-18:00;

пятница – 09:00-16:45;

предпраздничные дни – 09:00-17:00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13:00-13:45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан

Ростовской области», размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru) (далее – Электронная приемная) или по электронной почте на адрес: [minreg@donland.ru](mailto:minreg@donland.ru).

Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

Телефон для справок министерства: (863) 240-12-77.

2.4. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах министерства, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: [www.minreg.donland.ru](http://www.minreg.donland.ru).

2.5. Поступившее в министерство обращение регистрируется в течение трех дней с момента поступления и рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

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

2.7. 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, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление заявителю.

Служебная записка с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения направляется на имя министра не позднее чем за 5 дней до истечения установленного срока для рассмотрения обращения.

Министр на основании служебной записки принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

По обращениям, сроки исполнения которых находятся на контроле управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, ответственный исполнитель представляет в указанное управление копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения для изменения контрольных сроков.

2.8. В случае, если контроль за рассмотрением обращения, поступившего в министерство из Правительства Ростовской области, установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в управление по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области для внесения новых сроков в регистрационную карточку межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее –

система «Дело»).

2.9. 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 заявителя, направившего обращение, о переадресации.

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.

2.10. 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 министра или, по его поручению, первого заместителя министра, заместителя министра.

2.11. 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 через управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.12. 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. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в министерстве.

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

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

2.14. Ответы на запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в компетенцию министерства, даются в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации или в иной согласованный с депутатом срок.

2.15. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

#### 3.2. Регистрация обращений.

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

3.2.2. Поступившие в министерство обращения принимаются и регистрируются ведущим специалистом министерства (далее – ведущий специалист).

3.2.3. В случае поступления письменного обращения ведущий специалист 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.

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

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

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, Электронная приемная);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- сведения об адресате;
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц);
- 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).

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

3.2.6. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили.

3.3. На основании зарегистрированного в системе «Дело» обращения министр определяет должностное лицо (должностных лиц), ответственное (ответственных) за организацию рассмотрения указанного обращения.

Указанное должностное лицо (должностные лица) определяет исполнителя (исполнителей), ответственного (ответственных) за рассмотрение и подготовку ответа на обращение.

3.4. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за рассмотрение обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.5. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, 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.

3.6. Обращения 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.

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

3.8. Ответы на обращения подписываются министром или, по его поручению, первым заместителем министра, заместителями министра.

Все ответы, независимо от формы поступления обращения,

подписываются указанными должностными лицами на бумажном носителе.

3.9. Ответ на обращение, поступившее на электронную почту министерства или через Электронную приемную, регистрируется ведущим специалистом в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в министерство в письменной форме, регистрируется ведущим специалистом в установленном порядке в системе «Дело», после чего отправляется ответственным исполнителем по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.10. 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.

3.11. Если заявитель ранее обращался в министерство и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение рассматривается с участием заявителя и проведением проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы заявителя в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае если доводы не нашли подтверждения, в ответе заявителю должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.12. Поступившие в министерство обращения рассматриваются с учетом положений статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.13. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области, поступивших в министерство из Правительства Ростовской области, а также рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», 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.

#### 4. Личный прием граждан в министерстве

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

4.2. Личный прием граждан министром или уполномоченным им должностным лицом проводится в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах.

При этом личный прием может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

График приема граждан размещается в разделе «Обращения и прием граждан» официального сайта министерства в сети «Интернет»: [www.minreg.donland.ru](http://www.minreg.donland.ru).

4.3. Просьба о личном приеме министром или иным должностным лицом министерства 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.

4.4. Организация проведения личного приема граждан министром возлагается на помощника министра.

Организация проведения личного приема граждан иными должностными лицами министерства возлагается на уполномоченных ими гражданских служащих.

Перед проведением личного приема помощником министра, уполномоченными гражданскими служащими оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

4.5. По поручению министра, иных должностных лиц министерства личный прием могут осуществлять уполномоченные ими лица, о чем помощник министра, уполномоченный гражданский служащий информирует гражданина и делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина.

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

4.6. 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.

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

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с разделами 2-3 настоящего Порядка.

4.7. 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 или, по его поручению, первым заместителем министра, заместителем министра.

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

## 5. Контроль за рассмотрением обращений

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

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в министерство, осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения.

5.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в министерство из Правительства Ростовской области, осуществляется в соответствии с пунктами 7.3 – 7.6 раздела 7 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

Приложение  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в министерстве  
региональной политики и массовых  
коммуникаций 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)