



МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 11 » сентября 2025 г.

№ 28

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменения в постановление министерства строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области от 16.09.2016 № 12

В целях приведения нормативного правового акта министерства строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области в соответствие с федеральным и областным законодательством министерство строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области **постановляет:**

1. Внести в постановление министерства строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области от 16.09.2016 № 12 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям структурных подразделений министерства строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области обеспечить выполнение настоящего постановления.

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

С.В. Куц

Постановление вносит управление
организационной работы, материально-технического
обеспечения и делопроизводства

Приложение
к постановлению министерства
строительства, архитектуры
и территориального развития
Ростовской области
от « 11 » сентября 2025 г. № 28

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве строительства, архитектуры и территориального развития
Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает требования к организации работы в министерстве строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области (далее – министерство) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации и Ростовской области.

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 21.08.2023 № 74 «О Регламенте Правительства Ростовской области»;
- распоряжением Губернатора Ростовской области от 13.03.2017 № 59 «Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 20.01.2012 № 41 «Об утверждении Положения о министерстве строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области»;

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

инструкцией по делопроизводству в министерстве строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области (далее – Инструкция по делопроизводству).

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, направленного с использованием сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее – Электронная приемная), с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими нормативными правовыми актами.

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

1.4. Должностные лица и работники министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в министерстве должностные лица министерства:

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 в Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.9 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в 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. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в министерстве. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, работниками сектора изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.40 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:

ответ в письменной форме или 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;

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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в 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 сектор документооборота и работы с обращениями граждан министерства (далее – сектор документооборота) по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

2.2. График приема письменных обращений:

понедельник – пятница – в 11.00, 15.00; перерыв – 13.00 – 13.45.

суббота и воскресенье – выходные дни.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в министерство путем заполнения специальной формы Электронной приемной, а также с использованием Единого портала.

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

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты министерства, к рассмотрению не принимаются.

Корреспонденция, которая не относится к обращениям граждан и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившая через Электронную приемную, регистрируется сектором документооборота в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») в день ее поступления и направляется для дальнейшего рассмотрения ответственному исполнителю.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.4. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

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

Телефон для справок сектора документооборота: 8(863) 240-50-71, 8(863) 240-56-08.

2.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещаются на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: <http://minstroy.donland.ru>.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: <http://minstroy.donland.ru/>.

На информационном стенде в министерстве размещается следующая обязательная информация:

- режим работы министерства;
- требования к обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- почтовый адрес министерства;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.8. Информирование граждан по обращениям осуществляется работниками сектора документооборота по телефону 8(863) 240-50-71 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 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 предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности министерства;

требует правовой оценки актов, принятых министерством, органом местного самоуправления, анализа деятельности министерства 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.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в министерстве, если министром строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области (далее – министр), лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения, а также за исключением:

обращений, указанных в пункте 2.13 настоящего раздела;

обращений, поступивших в министерство из Правительства Ростовской области, в отношении которых установлены контрольные сроки исполнения и которые перенаправлены в министерство из Правительства Ростовской области без одновременного уведомления заявителя о переадресации его обращения. Такие обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации в Правительстве Ростовской области, если Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок рассмотрения;

обращений граждан, указанных в части 1² статьи 11 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС, которые рассматриваются в соответствии с разделом 6 настоящего Порядка.

Если в обращении, поступившем в министерство из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено в министерство из Правительства Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в министерстве.

2.10. Срок регистрации обращения – в течение 3 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.

2.11. 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, первым заместителем министра, заместителями министра, но не более чем на 30 дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

По обращениям, сроки исполнения которых находятся на контроле управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства

Ростовской области, ответственный исполнитель представляет в указанное управление копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения для изменения контрольных сроков.

2.12. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Правительство Ростовской области и перенаправленные в министерство, с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 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 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительный орган 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 обращения в письменной форме 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 обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условиях, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства, министром может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если обращение, поступившее в Правительство Ростовской области, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в министерство, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки также принимается министром.

3.8. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.40 настоящего раздела на официальном сайте министерства в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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 в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство или должностному лицу министерства.

3.11. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками сектора документооборота.

При обращении непосредственно в сектор делопроизводства граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, уполномоченным должностным лицом сектора документооборота осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.12. По просьбе гражданина работниками сектора документооборота на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.13. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в сектор документооборота на бумажном носителе или по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), регистрируются в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

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

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня должностное лицо, получившее указанную корреспонденцию, передает ее в сектор документооборота для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы «Дело», за исключением обращений, поступивших через Единый портал.

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.16. Работники сектора документооборота обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.17. 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.

3.18. 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, адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале;
- 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 (в письменной форме, 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).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан.

3.20. 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).

3.21. По содержанию каждого обращения работники сектора документооборота определяют ответственного исполнителя, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое) и направляют обращение на рассмотрение.

Работники сектора документооборота, осуществляющие регистрацию обращения, вносят в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения.

3.22. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию министерства, такие обращения в течение 7 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.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

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

3.23. 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 министерством в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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. Если обращение заявителя ранее поступало в министерство и заявитель остался не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается первому заместителю министра, заместителям министра в соответствии с утвержденным распределением обязанностей для организации его рассмотрения и проведения 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 гражданина 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 гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.26. Обращения граждан, поступившие в министерство из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, передаются

министру, первому заместителю министра, заместителям министра, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

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

3.27. Запросы информации, поступившие в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, направляются первому заместителю министра, заместителям министра, которые определяют порядок их рассмотрения, а также главам городских округов и муниципальных районов для предоставления информации по существу запроса.

3.28. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также уведомления и ответы гражданам, подлежащие направлению на почтовый адрес, передаются для работы в сектор документооборота.

3.29. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя сектор документооборота. О такой передаче работником сектора документооборота делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.31. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким 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.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.32. 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 30 дней со дня регистрации в министерстве.

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

3.33. 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 30 дней со дня регистрации в министерстве.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.34. 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, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 14 дней со дня его регистрации в министерстве.

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

3.35. В случае, если обращение, поступившее из управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, направлено не в соответствии с компетенцией министерства, то оно подлежит возврату не позднее 2 дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области за подписью министра (или лица, его замещающего), или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

3.36. 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.

3.37. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица министерства с учетом положений пункта 3.27 настоящего раздела обязаны в течение 15 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.

3.38. 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.

3.39. Лицами, уполномоченными на подписание ответов на обращения граждан, в министерстве являются министр, первый заместитель министра, заместители министра, руководители структурных подразделений министерства (за исключением заведующего сектором).

Ответы на обращения, поступившие в министерство в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются ответственным исполнителем сектора документооборота гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.40. 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».

3.41. В случае если заявителем к обращению приложены подлинники документов, работником сектора документооборота составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт) с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в министерстве возвращаются работниками сектора документооборота заявителю по указанному в обращении

почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в архиве.

3.42. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. 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 2.11 раздела 2 настоящего Порядка, непосредственный исполнитель не позднее, чем за 5 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» сектором документооборота 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 сектор делопроизводства для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.46. Организацию делопроизводства по исполнению поручений министра по обращениям граждан, поступивших в министерство, осуществляют должностные лица сектора документооборота

3.47. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в сектор документооборота, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в сектор документооборота, где проверяется правильность их оформления.

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

3.48. При поступлении отработанных обращений граждан работник сектора документооборота снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится отметка о результате рассмотрения обращения.

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

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

4.1. В случае направления начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области запроса в министерство о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями, для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области, ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса.

4.2. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – 30 дней со дня регистрации обращения в управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

При этом проект ответа на обращение направляется на визирование начальнику управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области не позднее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4.3. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора

Ростовской области, может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется начальнику управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

После согласования продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.4. Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области о докладе по итогам рассмотрения и (или) по которым имеется резолюция «Контроль», а равно штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области.

4.5. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме.

Проект ответа за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передается ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

Указанные документы перед направлением Губернатору Ростовской области визируются министром.

4.6. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.7. Ответ на обращение граждан, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки заявителю направляется

на визирование начальнику управления организационной работы, материально-технического обеспечения и делопроизводства.

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

5.1. Ответственный исполнитель министерства, которому поручено рассмотрение обращения, поступившего в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», 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.

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

5.3. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.4. 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.

5.5. После подготовки ответа ответственный исполнитель министерства, которому было поручено рассмотрение обращения, поступившего в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.6. Ответ на обращение направляется на подпись заместителю Губернатора Ростовской области, определяемому в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1.

5.7. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется ответственным исполнителем в пресс-службу Губернатора Ростовской области по системе «Дело».

6. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

6.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы или

контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации);

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

6.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам оказания им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг.

6.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения в министерстве.

6.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение 3 дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению, для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

6.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

6.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся управлением на дополнительный контроль.

6.7. 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.

6.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

6.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

6.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются министром, первым заместителем министра, заместителями министра.

6.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц министерства в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

7. Личный прием граждан в министерстве

7.1. Личный прием граждан осуществляется министром, заместителями министра, иными должностными лицами министерства (далее – руководители) по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

7.2. Прием граждан проводится в форме личного приема в министерстве и других установленных для приема граждан местах.

7.3. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра, иными руководителями и временно замещающими их лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции

По согласованию с заявителем прием может быть проведен в режиме видеоконференцсвязи, при этом участвующие в приеме граждане размещаются в администрациях муниципальных образований в Ростовской области (при наличии возможности).

7.4. Просьба о личном приеме должностными лицами министерства оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

7.5. В случае, если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку и передается соответствующему руководителю для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются руководителю, которому поручено проведение личного приема, не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются руководителю, которому поручено проведение личного приема, не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

7.6. Организация проведения личного приема граждан министром возлагается на его помощника.

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

7.7. В случае отсутствия в день приема министра, по его поручению, прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к министру, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом прием проводится по решению министра в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

7.8. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

7.10. 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 руководителем, проводившим личный прием, или иным должностным лицом по его поручению.

7.11. По окончании личного приема соответствующий руководитель 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.

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

7.13. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7.14. Помимо личного приема в министерстве министром проводится личный прием граждан в закрепленных за министерством муниципальных образованиях.

7.15. Информация о месте приема граждан в закрепленных за министерством муниципальных образованиях, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан на официальном сайте министерства.

7.16. Личный прием граждан в закрепленных муниципальных образованиях проводится по правилам, установленным пунктами 7.5 – 7.12 настоящего раздела.

7.17. В случае, если карточка личного приема, поступившая в министерство для регистрации и направления для рассмотрения

по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается помощнику руководителя, проводившего личный прием граждан, для доработки.

8. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

8.1. Все обращения граждан, поступившие в министерство, ставятся на контроль.

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.

8.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра, сектором документооборота, а также руководителями иных структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

8.3. Сектором документооборота осуществляется контроль за сроками:

рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

рассмотрения обращений, поступивших в Правительство Ростовской области из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль.

8.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

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.

9. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц

9.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица министерства, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу министерства.

9.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица министерства, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

9.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица министерства подается в письменной или в электронной форме (путем заполнения специальной формы Электронной приемной или с использованием Единого портала), и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

9.4. Гражданин в своей жалобе на решение или действие (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

9.5. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) руководителей структурных подразделений министерства, первого заместителя министра, заместителей министра, возлагается на управление правовой работы. Ответ на жалобу подготавливается управлением правовой работы министерства и подписывается министром.

Для объективного рассмотрения жалобы начальник правового управления министерства вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения министерства в соответствии с их компетенцией.

9.6. 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.

Начальник управления
организационной работы,
материально-технического
обеспечения и делопроизводства

Ю.Л. Лихо

Приложение
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в министерстве
строительства, архитектуры
и территориального 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 _____ Ф.И.О.
(подпись)