



**МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.11.2025

№ 9

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменений в постановление
министерства жилищно-коммунального хозяйства
Ростовской области от 17.02.2020 № 2**

В целях приведения нормативного правового акта министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области в соответствие 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 жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести в постановление министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области от 17.02.2020 № 2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области» изменения согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

А.Ю. Пшеничная

Постановление подготовлено отделом
правовой и кадровой работы

Приложение
к постановлению
министерства жилищно-
коммунального хозяйства
Ростовской области
от 01.11.2025 № 9

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в постановление министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области от 17.02.2020 № 2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области»

В приложении:

1. В разделе 1:

1.1. Пункты 1.1, 1.2 изложить в редакции:

«1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве жилищно-коммунального хозяйства 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.

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»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 21.08.2023 № 74 «О Регламенте Правительства Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.05.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области от 26.12.2023 № 308 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области».

1.2. Абзац первый пункта 1.3 изложить в редакции:

«1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные министерству, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».».

1.3. В абзаце пятом пункта 1.5 слово «письменный» исключить.

1.4. Пункты 1.6, 1.7 изложить в редакции:

«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, изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации 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 абзацем вторым пункта 3.7 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. В разделе 2:

2.1. Пункт 2.1 изложить в редакции:

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

Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется через почтовый шкаф с надписью «министерство жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области» в бюро пропусков Правительства Ростовской области по вышеуказанному адресу.».

2.2. Пункты 2.3 – 2.14 изложить в редакции:

«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), а также с использованием федеральной государственной информационной системы

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

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.

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.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Телефон для справок: (863) 240-55-65 или (863) 240-57-54.

Информирование граждан осуществляется по вопросам: 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.

Информация не предоставляется в случае, если:

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;

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.

2.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах министерства, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан, визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещаются на официальном сайте министерства в сети «Интернет» <https://minjkh.donland.ru/> в разделе «Гражданам», а также на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети «Интернет»: www.donland.ru.

2.7. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в министерстве, за исключением случаев, установленных действующим законодательством, в том числе указанных в пункте 4¹.3 раздела 41 настоящего Порядка, а также если министром жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области, первым заместителем министра жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области, заместителями министра жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области (далее соответственно – министр, заместители министра), лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

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.

2.8. 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.

2.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен министром, заместителями министра, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.11. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. В случае, если в обращениях граждан, поступивших в министерство, содержатся вопросы, не входящие в компетенцию министерства, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации.

2.13. 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, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации.

2.14. В случае, если решение поставленных вопросов в обращении гражданина, направленного в министерство из управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее – управление обращений), не входит в компетенцию министерства, то оно подлежит возврату не позднее двух дней по системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») с указанием обоснования возврата.».

2.3. Пункты 2.15 – 2.18 признать утратившими силу.

3. В разделе 3:

3.1. Пункт 3.3 изложить в редакции:

«3.3. В случае, если в 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.».

3.2. Пункты 3.5 – 3.7 изложить в редакции:

«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 исполнительные органы, 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 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 условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в министерство или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.33 настоящего раздела на официальном сайте министерства или Правительства Ростовской области 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.».

3.3. Пункты 3.10 – 3.39 изложить в редакции:

«3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом сектора информационного обеспечения и делопроизводства (далее – Сектор).

По просьбе гражданина специалистом Сектора на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию принявшего обращение специалиста.

3.11. При обращении непосредственно в министерство 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 лицом министерства осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.12. Все обращения граждан независимо от их формы и поступления в министерство подлежат обязательной регистрации в системе «Дело» Сектором в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области, утвержденной приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области от 26.12.2023 № 308 (далее – Инструкция по делопроизводству).

Обращения, ранее зарегистрированные в системе «Дело» участниками системы «Дело», перенаправленные для рассмотрения в министерстве, не перерегистрируются.

При наличии подлинников документов на бумажном носителе они передаются Сектором исполнителю не позднее 11 часов рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения.

3.13. Поступившие в адрес министра, заместителей министра письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются специалистом Сектора в приемную министра, заместителям министра соответственно.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается помощником министра в Сектор для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.14. 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, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

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

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

3.17. 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;
- канал поступления обращения (почта, принято в Секторе, 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 специалист Сектора.

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. Зарегистрированное письменное обращение гражданина в системе «Дело» передается помощнику министра в электронном виде посредством системы «Дело», который определяет исполнителей, порядок и срок исполнения, четко отражая их в проекте резолюции министра в системе «Дело».

3.22. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается помощником министра исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.23. Не допускается передача обращений граждан от одного исполнителя другому, без внесения соответствующих изменений в систему «Дело».

3.24. 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.

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, 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.

3.25. В случае, если на этапе регистрации обращения или определения исполнителей установлено, что в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию министерства, переадресация осуществляется помощником министра либо специалистом Сектора в порядке, установленном пунктами 2.12 – 2.14 раздела 2 настоящего Порядка.

В случае, если на этапе рассмотрения обращения установлено, что в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию министерства, переадресация осуществляется исполнителем в порядке, установленном пунктами 2.12 – 2.14 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.27. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа, считается исполнитель, указанный в поручении первым, либо обозначенный словом «(Отв.)» («ответственный»). При этом соисполнители, указанные в поручении,

предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

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

3.28. Депутатский запрос, направленный в министерство депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его регистрации.

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

3.29. 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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.30. По направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений предоставляются в течение пятнадцати дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.31. 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.

3.32. Ответы на обращения подписываются министром, заместителями министра или, по их поручению, иными уполномоченными лицами не ниже начальника управления.

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 гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются файлы визуализации со штампом электронной подписи по адресу электронной почты, указанному в обращении.

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.

3.33. 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».

3.34. В случае, если заявителем к обращению приложены подлинники документов, специалистом Сектора составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт) в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в министерстве возвращаются сотрудниками Сектора заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в архиве.

3.35. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка ответственный исполнитель готовит промежуточный ответ, в тексте которого указывается срок окончательного разрешения вопроса.

В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен управлением обращений, то ответственный исполнитель согласовывает

продление срока рассмотрения обращения с ним для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.36. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется руководителями структурных подразделений министерства, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений министра осуществляют помощник министра, заведующий Сектором.

3.37. При поступлении на регистрацию ответа на обращение гражданина специалист Сектора, регистрирует его, направляет гражданину указанным в пункте 3.32 настоящего раздела способом и снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа.

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

3.39. 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 обращений в системе «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»).

3.4. Пункты 3.40 – 3.68 признать утратившими силу.

4. Дополнить разделом 4¹ следующего содержания:

«4¹. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

4¹.1. 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 его иждивении (находящиеся на полном содержании участника специальной военной операции или получающие от него помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

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

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

4¹.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех 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.

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

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

4¹.7. 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.

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

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

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

4¹.11. 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.».

5. В разделе 5:

5.1. Пункты 5.1 – 5.14 изложить в редакции:

«5.1. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром, заместителями министра (далее – руководитель) в соответствии с графиком приема граждан.

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

В случае отсутствия в день приема руководителя по их 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 руководителю, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

5.2. График приема граждан размещается на официальном сайте министерства в сети «Интернет» <https://minjkh.donland.ru/> в разделе «Гражданам».

5.3. Просьба о личном приеме руководителем оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.4. В случае если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме руководителем, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку и передается помощнику руководителя или иному уполномоченному им лицу (далее – помощник руководителя) для согласования личного приема.

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

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

5.5. Организация проведения личного приема граждан руководителем возлагается на их помощников.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан помощником руководителя.

По согласованию с заявителем прием может быть проведен в режиме видеоконференцсвязи.

5.6. 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 «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

5.8. 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.

5.9. По окончании личного приема 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.

5.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

5.11. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

Если руководителем, проводившим личный прием, рассмотрение обращения и направление ответа заявителю поручено иному должностному лицу, то информация о результатах рассмотрения доводится ответственным исполнителем до руководителя, проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

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

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

5.14. В случае, если карточка личного приема, поступившая в Сектор 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.».

5.2. Пункты 5.15 – 5.25 признать утратившими силу.

6. В разделе 6:

6.1. Наименование изложить в редакции:

«6. Контроль за рассмотрением обращений».

6.2. Пункты 6.2 – 6.5 изложить в редакции:

«6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, заместителями министра, помощником министра, руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также заведующим Сектора.

6.3. Контролю подлежат все обращения граждан, поступающие в адрес министерства, за исключением тех, ответ на которые не дается в соответствии с пунктами 3.3 и 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений министра по рассмотрению обращений в системе «Дело»;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями министра, руководителями структурных подразделений;

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.

6.5. Сектором проводятся проверки соблюдения и исполнения настоящего Порядка, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ростовской области.».

6.3. Пункты 6.6 – 6.17 признать утратившими силу.

7. В разделе 7:

7.1. Пункты 7.2 – 7.4 изложить в редакции:

«7.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений министерства, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителей министра, осуществляющих руководство данным структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей министра, подписание ответа на жалобу осуществляются министром.».

7.2. Дополнить пунктом 7.5 следующего содержания:

«7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц министерства принимается одно из следующих решений:

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

отказать в удовлетворении жалобы.».