



**Управление государственной службы  
занятости населения Ростовской области  
(УГСЗН Ростовской области)**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 10 » ноября 2025 г.

№ 22

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Порядка организации работы  
по рассмотрению обращений граждан в управлении государственной  
службы занятости населения Ростовской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» управление государственной службы занятости населения Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении государственной службы занятости населения Ростовской области согласно приложению № 1.

2. Рекомендовать государственным казенным учреждениям Ростовской области центрам занятости населения разработать и утвердить свои правовые акты, регламентирующие работу по рассмотрению обращений граждан.

3. Признать утратившим силу постановления управления государственной службы занятости населения Ростовской области по Перечню согласно приложению № 2.

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

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник управления

С.Р. Григорян

Приложение № 1  
к постановлению  
управления государственной  
службы занятости населения  
Ростовской области  
от 10.11.2025 № 22

ПОРЯДОК  
организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении  
государственной службы занятости населения Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении государственной службы занятости населения Ростовской области (далее соответственно – Порядок, управление) устанавливает требования к организации работы в управлении государственной службы занятости населения Ростовской области 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 управлении государственной службы занятости населения Ростовской области 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»;

Областной закон Ростовской области от 29.05.1996 № 19-ЗС «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»;

постановлением Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 216 «Об утверждении Положения об управлении государственной службы занятости населения Ростовской области»;

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

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

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

приказом управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 18.11.2016 № 196 «О регламенте управления государственной службы занятости населения Ростовской области»;

приказом управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 29.08.2018 № 153 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в управлении государственной службы занятости населения Ростовской области».

1.3 Положения, установленные данным Порядком, распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные управлению государственной службы занятости населения Ростовской области, начальнику управления, заместителям начальника управления, руководителям структурных подразделений управления, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

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 управления несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в управлении его должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в управление, 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 управлении. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления 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;

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 управления для доставки обращений в письменной форме является: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 36/62.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в управление по адресу: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 36/62.

2.2. График (режим) работы управления:

понедельник – четверг – 09:00 – 18:00;

пятница – 09:00 – 16:45;

предпраздничные дни – 09:00 – 17:00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13:00 – 13:45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в управление путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: <https://zan.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 управление через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами на электронную почту, 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.

Прием обращений в телефонном режиме в управлении не осуществляется.

Телефон управления для справок: +7 (863) 244-23-04.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах должностных лиц управления, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте управления в сети «Интернет»: <https://zan.donland.ru/>.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте управления в сети «Интернет»: <https://zan.donland.ru/>.

На информационном стенде в управлении размещается следующая обязательная информация:

режим работы управления;

требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе;

почтовый адрес управления;

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

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления по телефону +7 (863) 244-23-04:

о местонахождении и графике работы управления;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта 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 управления;  
требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;  
опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;  
касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;  
требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в управлении, если Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, начальником управления или заместителями начальника управления не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Начальник управления или его заместители поручают рассмотрение обращения граждан по существу в отделы управления в соответствии с их компетенцией.

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

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

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

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

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

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

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

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

2.13. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального государственного органа в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. Обращения, направленные федеральными органами государственными власти в управление 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, начальником управления или заместителями начальника управления. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в управлении.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

3.2. Обращение, поступившее в управление, подлежит обязательному рассмотрению.

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.

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

3.5. При получении 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 Ростовской области, 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 исполнительные органы Ростовской области, органы 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 управление, 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 начальником управления или заместителями начальника управления на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае если обращение, поступившее в управление, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается начальником управления, заместителями начальника управления.

3.7.1. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте управления 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, которым обжалуется судебное решение, не возвращается.

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

3.9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление.

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления ответственным за работу с обращениями граждан.

При обращении в управление граждан с хроническими заболеваниями, 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, специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.11. По просьбе гражданина специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в управление, регистрируются специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в управлении, утвержденной приказом управления от 29.08.2018 № 153 (далее – Инструкция по делопроизводству). При этом при наличии подлинников документов на бумажном носителе, они передаются в соответствующее структурное подразделение.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц управления письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом организационно-кадровой работы и делопроизводства управления должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства

управления для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.14. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

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

3.15. Специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления 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».

3.16. 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.

3.17. 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 отделе, курьер и тому подобное);
- 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, в устной форме);
- сведения об адресате (управление, начальник управления, заместитель начальника управления либо иные адресаты);

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).

3.18. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления.

3.19. 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).

3.20. По содержанию каждого обращения начальник управления, заместители начальника управления определяют ответственного исполнителя при необходимости соисполнителя и направления обращения по принадлежности.

Специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления, осуществляющий регистрацию обращения, вносит в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения.

Сопроводительные письма к обращениям в федеральные органы государственной власти и их территориальные подразделения, исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления и другие организации подписываются начальником управления, заместителями начальника управления.

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

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

3.23. Обращения граждан, поступившие в управление из федеральных органов государственной власти, передаются в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства управления для регистрации.

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

3.24. 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

специалисту отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления ежедневно до 16 часов для отправки.

3.25. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства управления. О такой передаче специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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 ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.28. Депутатский запрос, запрос сенатора, парламентский запрос, направленные в управление, направляются на рассмотрение начальнику управления или заместителям начальника управления, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе организационно-кадровой работы и делопроизводства управления.

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

Ответ на запрос или обращение подписывается начальником управления.

Ответ на депутатский запрос, направленный в Правительство Ростовской области депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, и переадресованный в управление, должен быть дан в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в Правительстве Ростовской области.

3.29. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в управление по вопросам, входящим в компетенцию управления 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 четырнадцать дней со дня его регистрации в управлении.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан начальником управления или заместителями начальника управления.

3.30. В случае, если при рассмотрении обращения в управлении возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется заместителям начальника управления для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.31. В случае если обращение направлено не по принадлежности, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом за подписью начальника управления или его заместителей со ссылкой на правовой акт, регламентирующий данные действия.

3.32. 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.

3.33. В случае получения в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица управления обязаны в течение пятнадцати дней представить 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 представления.

3.34. 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.

3.35. Ответы на обращения подписываются начальником управления, заместителями начальника управления, руководителями структурных подразделений управления по его поручению.

Ответы на обращения, поступившие в управление 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 управление 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.

3.36. В случае если заявителем к обращению приложены подлинники документов, специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт) в двух экземплярах с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в управлении возвращаются специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в архиве управления.

3.37. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти, исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления, должностным лицам 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.

3.38. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Начальник управления или заместители начальника управления

на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимают 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» специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства проставляется новый срок рассмотрения обращения, проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.40. 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 отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства управления для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.41. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется начальником управления или заместителями начальника управления, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений начальника управления осуществляет отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства управления или по поручению начальника управления должностные лица курируемых им структурных подразделений управления в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.42. Рассмотрение устных обращений, поступивших на телефон «горячей линии» управления.

3.42.1. Устные обращения граждан, поступившие на телефон «горячей линии» управления, принимаются должностными лицами структурных подразделений управления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

3.42.2. Сотрудником структурного подразделения управления заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания поднятого в устном обращении вопроса.

3.42.3. Ответ на устное обращение, поступившее на телефон «горячей линии» управления, может быть представлен заявителю сотрудником структурного подразделения управления в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

3.42.4. Обращения, поступившие на телефон «горячей линии»

управления, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

3.42.5. В отдельных случаях, если вопрос, поднятый в устном обращении, поступившем на телефон «горячей линии» управления, требует оперативного решения, оператором может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется ответственный исполнитель.

3.43. После завершения рассмотрения обращения, подлежащего возврату в Правительство Ростовской области, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, 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 начальником управления либо заместителями начальника управления ответ возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.44. При поступлении отработанных обращений граждан специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено» или «Не поддержано».

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

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

3.47. Обращения граждан, поступившие в управление 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, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области прямых эфиров

4.1. Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения прямых эфиров с участием Губернатора Ростовской области осуществляются пресс-службой Губернатора Ростовской области (далее – пресс-служба).

4.2. Ответственный исполнитель управления, которому поручено рассмотрение вопросов, поступивших в ходе проведения прямых эфиров с участием Губернатора Ростовской области, 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.

4.3. 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.

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

4.5. 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.

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

4.7. Ответ на обращение подписывается заместителем Губернатора Ростовской области, курирующим управление, в период временного отсутствия заместителя Губернатора Ростовской области, курирующего управление – заместителем Губернатора Ростовской области в соответствии с указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области».

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

4.9. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на начальника управления, заместителей начальника управления, которым было поручено рассмотрение обращений.

## 5. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

5.1. На доклад Губернатору Ростовской области передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Правительства Ростовской области и руководителями исполнительных органов Ростовской области, а также запросы депутатов, адресованные Губернатору Ростовской области.

5.2. Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области начальником управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее - начальник управления по работе с обращениями) может направляться запрос в управление о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в управление.

5.3. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области - тридцать дней со дня регистрации обращения в управление, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

5.4. 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 пять 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.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

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

5.5. 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 дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора

Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений и соблюдением сроков рассмотрения осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

5.6. 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 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.

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

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

5.8. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, визируются начальником управления по работе с обращениями.

Начальник управления по работе с обращениями вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

5.9. В случае если в ответе, полученном от управления, рассматривавшем обращение по поручению Губернатора Ростовской области, указывается,

что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

5.10. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, на которые гражданам даны ответы, повторно на доклад Губернатору Ростовской области не передаются. Данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком и направляются начальнику управления, заместителям начальника управления в соответствии с распределением обязанностей для организации их рассмотрения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

5.11. Контроль за рассмотрением обращений граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, возлагается на начальника управления, заместителей начальника управления, которым было поручено рассмотрение обращений.

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

### 6.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» 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), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, а также члены их семей;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

6.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

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

6.4. 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.

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 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 начальником управления.

6.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц управления 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 управлении

7.1. Личный прием граждан осуществляется начальником управления, заместителями начальника управления.

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

7.2. Личный прием граждан начальником управления проводится в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации, в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области.

7.2.1. Подготовка материалов к личным приемам начальником управления, проводимым в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы в Ростовской области, осуществляется отделом организационно-кадровой работы и делопроизводства управления.

7.2.2. Оформление карточек личного приема по итогам приемов

начальника управления, проводимых в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы в Ростовской области, осуществляется специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления. Оформленные карточки личного приема направляются на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. Личный прием граждан в управлении осуществляется начальником управления или заместителями начальника управления в соответствии с графиками приема граждан, по адресу: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 36/62.

График приема граждан размещается на официальном сайте управления в сети «Интернет»: <https://zan.donland.ru/>.

7.4. Личный прием граждан проводится начальником управления ежемесячно.

7.5. Личный прием граждан начальником управления проводится в третий четверг месяца после 14.00, заместителями начальника управления – каждый четверг после 14.00.

По согласованию с заявителем прием может быть проведен в режиме видеоконференц-связи, при этом участвующие в приеме граждане размещаются в центрах занятости населения Ростовской области.

7.6. Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

7.7. Обращения в письменной форме или обращения в форме электронного документа с просьбой о личном приеме направляются начальнику управления, или его заместителям для принятия решения о личном приеме гражданина, при этом указывается содержание вопроса, по которому обратился гражданин.

В случае если в обращении с просьбой о личном приеме содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других исполнительных органов, специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления дается отказ. В этом случае гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.8. В случае если в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме заместителями начальника управления, после регистрации специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются специалисту отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются специалисту отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления не позднее пяти дней до дня проведения

личного приема.

7.9. Организация проведения личного приема граждан начальником управления или заместителями начальника управления возлагается на специалиста отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления.

Информация о месте, днях и часах приема, доводится до сведения граждан специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления.

7.10. По поручению начальника управления личный прием может осуществлять уполномоченное им должностное лицо, о чем гражданин информируется специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению начальника управления в другой день по предварительному согласованию с гражданином.

7.11. Личный прием граждан осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-3С «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

7.13. 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 начальником управления, заместителями начальника, проводившими личный прием, или иным должностным лицом по его поручению.

7.14. По окончании личного приема начальник управления 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.

7.15. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема начальником управления, проводившего личный прием граждан, специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

7.16. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на начальника управления или заместителя начальника управления, проводившего личный прием.

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

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

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

7.19. Начальник управления, заместители начальника управления при выезде в муниципальные образования с группами губернаторского контроля предусматривают время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

7.20. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе групп губернаторского контроля, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагаются на начальника управления, заместителей начальника управления.

7.21. Обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых начальником управления, его заместителями, передаются в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства управления для регистрации и направления на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

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

7.22. В случае если карточка личного приема, поступившая в отдел организационно-кадровой работы и делопроизводства управления 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 для доработки.

7.23. Пропуск лиц в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, находящихся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками активности (до устранения указанного состояния) запрещается.

## 8. Контроль за рассмотрением обращений

8.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником управления, его заместителями, а также руководителями структурных подразделений управления, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также начальником отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления.

8.2. 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.

8.3. Управлением 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 управление из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

представления докладов в адрес Губернатора Ростовской области и в адрес полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по итогам личных приемов, проведенных по поручению Президента Российской Федерации.

8.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется в следующем порядке:

8.4.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется специалистом отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления, указанный в регистрационной карточке системы «Дело», в поле «контроль», и направивший запрос на рассмотрение (далее – контролер).

8.4.2. Информация в адрес государственного органа, направившего запрос, должна быть подготовлена ответственным исполнителем в течение десяти дней со дня регистрации запроса в управлении.

8.4.3. В случае непредставления ответственным исполнителем информации по запросу в срок, установленный подпунктом 8.4.2 настоящего пункта, контролер вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления информации и готовит проект письма за подписью начальника отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления в адрес заместителя начальника управления, ответственного за организацию рассмотрения указанного запроса, о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

8.4.4. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10

Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, контролером готовится проект письма за подписью начальника отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления в адрес заместителя начальника управления, ответственного за организацию рассмотрения указанного запроса, о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего Порядок работы с обращениями граждан.

8.4.5. Продление срока представления информации по запросам осуществляется не более чем на пятнадцать дней. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с государственным органом, направившим запрос, с направлением в его адрес промежуточного ответа.

8.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в управление из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется в следующем порядке:

8.5.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений, поступивших в управление из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется начальником управления, заместителями начальника управления, давших поручение по их рассмотрению.

8.5.2. Ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения в адрес федерального органа государственной власти должны быть подготовлены ответственным исполнителем в течение двадцати пяти дней со дня регистрации обращения в управлении.

8.5.3. Контроль за соблюдением сроков направления ответов, предусмотренных подпунктом 8.5.2 настоящего пункта, осуществляет специалист отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления, являющийся контролером.

8.5.4. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю и в федеральный орган государственной власти в срок, установленный подпунктом 7.5.2 настоящего пункта, контролер вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления ответа и готовит проект письма за подписью начальника отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления в адрес заместителя начальника управления, ответственного за организацию рассмотрения указанного обращения, о несоблюдении сроков рассмотрения обращения для принятия мер реагирования.

8.5.5. В случае направления ответственным исполнителем ответа на обращение после истечения срока, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, контролером готовится проект письма за подписью начальника отдела организационно-кадровой работы и делопроизводства управления в адрес заместителя начальника управления, ответственного за организацию рассмотрения указанного обращения, о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам,

допустившим нарушение законодательства, устанавливающего Порядок работы с обращениями.

8.5.6. Продление срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль федеральными органами государственной власти, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с федеральным органом государственной власти, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в соответствующий федеральный орган государственной власти.

8.6. Контроль за ходом исполнения и соблюдения сроков представления доклада в адрес Губернатора Ростовской области и в адрес полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по итогам личных приемов, проведенных по поручению Президента Российской Федерации, осуществляется в следующем порядке:

8.6.1. Контроль за исполнением поручений осуществляется начальником управления.

Заместители начальника управления, руководители структурных подразделений управления являются ответственными за фактическое исполнение поручений в установленные сроки и несут ответственность за их неисполнение.

8.6.2. Если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, ответственный исполнитель не позднее чем за десять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляет на имя Губернатора Ростовской области доклад с мотивированным обращением о необходимости продления срока исполнения поручения с указанием объективных причин нарушения хода исполнения и конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения. Доклад должен содержать точную дату исполнения поручения.

8.6.3. Проект доклада в адрес полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе об исполнении поручения, данного по итогам личного приема граждан, проведенного по поручению Президента Российской Федерации, представляется ответственным исполнителем на подпись Губернатору Ростовской области не позднее, чем за десять рабочих дней до истечения срока, указанного в поручении.

8.6.4. Проект доклада Губернатору Ростовской области об исполнении или продлении срока исполнения поручения подлежит направлению на визирование начальнику управления по работе с обращениями граждан.

8.6.5. Поручение снимается с контроля при поступлении информации из приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе о согласовании представленного доклада полномочным представителем Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

## 9. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц управления

9.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица управления.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц управления, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителя начальника управления, в соответствии с распределением обязанностей между заместителями начальника управления, утвержденным правовым актом управления.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей начальника управления, руководителей структурных подразделений управления, подчиненных начальнику управления, подготовка ответа на жалобу осуществляются начальником управления.

Подписание ответа на жалобу осуществляется начальником управления.

9.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц управления 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.

9.6. Обжалование решений или действий (бездействия) начальника управления, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц управления, указанных в пункте 9.4 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется ответственным исполнителем в соответствии с распределением обязанностей заместителями начальника управления, утвержденным правовым актом управления.

Начальник отдела  
организационно-кадровой  
работы и делопроизводства



А.М. Оленников

Приложение  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений граждан  
в управлении государственной службы  
занятости населения Ростовской области

**КАРТОЧКА**  
**личного приема гражданина**  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

---

(фамилия, имя, отчество)

---

(адрес места жительства гражданина)

**Краткое содержание обращения гражданина:**

---

---

---

---

**Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:**

---

---

---

---

---

---

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность уполномоченного лица,  
проводившего личный прием

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. (подпись)

Приложение № 2  
к постановлению управления  
государственной службы  
занятости населения  
Ростовской области  
от 10.11.2025 № 22

ПЕРЕЧЕНЬ

постановлений управления государственной службы занятости населения  
Ростовской области, признанных утратившими силу

1. Постановление управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 26 сентября 2016 № 16 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении государственной службы занятости населения Ростовской области».

2. Постановление управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 27 марта 2017 № 1 «О внесении изменения в постановление управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 26 сентября 2016 № 16».

3. Постановление управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 29 мая 2017 № 4 «О внесении изменения в постановление управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 26 сентября 2016 № 16».

4. Постановление управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 2 августа 2019 № 16 «О внесении изменений в постановление управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 26 сентября 2016 № 16».

Начальник отдела  
организационно-кадровой  
работы и делопроизводства



А.М. Оленников