



**КОМИТЕТ ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17.12.2025 № 5

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменений
в постановление комитета по молодежной политике Ростовской области
от 30.08.2016 № 5 п**

В целях приведения нормативного правового акта комитета по молодежной политике Ростовской области в соответствие с действующим законодательством комитет по молодежной политике Ростовской области **постановляет:**

1. Внести в постановление комитета по молодежной политике Ростовской области от 30.08.2016 № 5 п «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в комитете по молодежной политике Ростовской области» изменения, изложив приложение к нему в редакции, согласно приложению к настоящему постановлению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Председатель комитета

О.Ю. Отроков

Приложение
к постановлению
комитета по молодежной
политике Ростовской
области
от 17.12.2025 № 5

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в комитете по молодежной политике Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в комитете по молодежной политике Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в комитете по молодежной политике Ростовской области (далее - комитет) по своевременному и полному рассмотрению устных обращений, обращений граждан в письменной форме, обращений граждан в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в комитете 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 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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 24.11.2011 № 156 «Об утверждении Положения о комитете по молодежной политике 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»;

Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ростовской области, утвержденной распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842;

Регламентом Правительства Ростовской области, утвержденным указом Губернатора Ростовской области от 21.08.2023 № 74.

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в адрес комитета или поступившие в комитет с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения в соответствии с компетенцией, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

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

1.4. Председатель комитета по молодежной политике Ростовской области (далее - председатель), государственные гражданские служащие, замещающие должности гражданской службы Ростовской области в комитете несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в комитете служащие: 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 - 3.9 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в

другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в комитет, 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 комитете. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, главным специалистами комитета изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.9 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 пунктом 3.41 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов.

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

Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указана

фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации и сроки рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом комитета для доставки письменных обращений является: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская 36/62.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в приемную комитета по адресу: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 36/62, каб. 1208.

2.2. График (режим) работы комитета:

понедельник - четверг - 9:00 - 18:00;

пятница - 9:00 - 16:45;

предпраздничные дни - 9:00 - 17:00;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 13:00 - 13:45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в комитет путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная), а также могут быть направлены с использованием Единого портала, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в комитет в форме электронного документа, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

2.3¹ 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».

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в комитете не осуществляется.

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется главным специалистом комитета по телефону: 8 (863) 244-23-43.

2.6. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется главным специалистом комитета.

По телефону предоставляется следующая информация:

о месте нахождения и телефонных номерах руководителей структурных подразделений комитета;

почтовый адрес комитета для направления письменных обращений, адрес электронной почты комитета;

информация по вопросам регистрации обращений заявителей.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте комитета в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <https://kmpro.donland.ru/>.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в комитете, если председателем, лицом его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения, а также за исключением случаев, указанных в пункте 5¹.3 раздела 5¹ настоящего Порядка.

2.9. Регистрация обращений, поступивших в комитет независимо от способов их доставки, производится главным специалистом комитета в системе «Дело» в течение трех дней с даты их поступления в комитет.

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

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока 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 председателем или лицом его замещающим, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.11. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию комитета оно, в течение семи дней со дня регистрации направляется структурным подразделением, в который передано обращение на рассмотрение, с сопроводительным письмом в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения.

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 органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение

семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в комитет с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные председателем или его заместителем. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в комитете.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

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

3.3. Обращение, поступившее в комитет в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных для рассмотрения обращений, поступивших в форме электронного документа.

В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Письменные обращения, поступившие в комитет рассматриваются в соответствии с нормами действующего законодательства.

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

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

3.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо

вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.8. 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 комитет или одному и тому же должностному лицу, председателем или лицом, его замещающим, 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 председателем комитета, заместителем председателя на основании поступившего предложения ответственного исполнителя.

3.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.36 настоящего раздела на официальном сайте комитета 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.

3.10. 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.

3.11. 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 комитет или должностному лицу комитета.

3.12. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится главным специалистом комитета.

При обращении непосредственно в комитет 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 управления осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

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

3.14. Поступившие в адрес председателя, заместителя председателя письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются в приемную комитета.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция регистрируется и направляется по принадлежности для рассмотрения.

В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в комитет, 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, осуществляются с использованием системы «Дело».

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

3.16. Главный специалист комитета 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». Если обращение является повторным, то обращение заявителя регистрируется в системе «Дело» в связке с предыдущим обращением заявителя, при необходимости материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы.

3.17. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится отметка с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для отметки с датой, занято текстом письма, отметка может быть проставлена 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, e-mail, принято в приемной, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет главный специалист комитета.

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.

3.21. После регистрации в системе «Дело» главный специалист комитета передает обращение председателю, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения, в том числе ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителей, путем наложения резолюции.

3.22. После наложения резолюции председателем обращение в обязательном порядке передается главному специалисту комитета для внесения информации об исполнителях и текста поручения в регистрационную карточку обращения в системе «Дело» и передачи обращения исполнителю.

3.23. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя главного специалиста комитета. Обращение в обязательном порядке передается главному специалисту комитета для отметки в регистрационной карточке обращения в системе «Дело» и передачи обращения другому исполнителю.

3.24. Поступившие в комитет обращения из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются председателю или лицу, его замещающему, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения. Им же подписываются ответы на указанные

обращения, а также ответы заявителям.

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

3.26. Работа с обращениями заявителей осуществляется специалистами структурных подразделений комитета в соответствии с поручениями руководителей, в том числе с выездом на место, при необходимости.

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

3.28. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким структурным подразделениям комитета, 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.

3.29. При получении депутатского запроса, направленного в комитет 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 регистрации в управлении.

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

3.30. Ответ на запрос или обращение депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в комитет по вопросам обращений граждан, входящим в компетенцию комитета, 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 комитете.

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

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

3.32. В случае, если из управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее - управления по работе с обращениями граждан) в комитет направлено обращение не по принадлежности, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по

работе с обращениями граждан за подписью председателя (или лица, его замещающего), заместителя председателя.

3.33. 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.

3.34. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица комитета обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.35. 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.

3.36. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в комитет в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в комитет в письменной форме.

3.37. Ответ на обращение, поступившее в комитет, 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 комитета в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.38. Ответ на обращение граждан подписывается тем должностным лицом комитета, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.39. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с

обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет главному специалисту комитета для изменения контрольных сроков.

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

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

3.41. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен управлением по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно в управление по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.42. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется председателем или его заместителем, давшим поручение по рассмотрению обращений.

3.43. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в управление по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, где проверяется правильность их оформления.

3.44. После возврата отработанных обращений граждан в управление по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области главный специалист комитета снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в регистрационную карточку обращения в системе «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

3.46. Обращения граждан, поступившие в комитет 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»).

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. Рассмотрение обращений, поступивших в комитет по поручению Губернатора Ростовской области, осуществляется в соответствии с требованиями Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

5. Личный прием граждан в комитете

5.1. Личный прием граждан осуществляется председателем (временно замещающим его лицом) в соответствии с графиком приема граждан или уполномоченными председателем должностными лицами комитета по вопросам, отнесенным к их компетенции (далее - должностное лицо).

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений комитета, иные должностные лица.

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

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

5.2. Организацию личного приема граждан в комитете осуществляет специалист комитета, в должностные обязанности которого входит организация и проведение личного приема.

5.3. Предварительная запись на личный прием осуществляется специалистом, в должностные обязанности которого входит организация и проведение личного приема ежедневно с 09:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00, кроме выходных и праздничных дней, по телефону 8 (863) 244-23-43.

5.4. Личный прием граждан в комитете осуществляется с учетом числа записавшихся на прием лиц с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало тридцати минут. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

5.4.1. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных

законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют также проживающие на территории Ростовской области:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) 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), а также члены их семей.

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

5.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.6. Главный специалист комитета заносит в систему «Дело» дату приема, сведения о заявителе - фамилию, имя, отчество и место жительства, краткое содержание устного обращения гражданина.

5.7. Карточка личного приема гражданина оформляется специалистом комитета, в должностные обязанности которого входит организация и проведение личного приема, по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке 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 председателем или уполномоченным должностным лицом, ведущим прием.

5.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема,

подлежат регистрации в системе «Дело» и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

5.9. Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию комитета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.11. После окончания личного приема сведения о результате приема вносятся в систему «Дело».

5.12. Контроль за исполнением поручений, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством их исполнения возлагается на руководителя структурного подразделения комитета, в котором обращение находится на рассмотрении. Подготовка письменного ответа осуществляется исполнителем в соответствии с действиями, установленными настоящим Порядком.

5.13. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие председателем или уполномоченным должностным лицом, ведущим прием, решения о передаче обращения гражданина на рассмотрение в структурное подразделение комитета, переадресация обращения в государственный орган или орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

5.14. По окончании личного приема председатель или уполномоченное должностное лицо, ведущее прием, 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.

5.15. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся главным специалистом комитета в текст поручения регистрационной карточки обращения в системе «Дело».

5.16. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина осуществляется председателем.

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

5.18. Обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых председателем (временно замещающим его лицом), передаются для регистрации и направления на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

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

5¹.1. К участникам специальной военной операции относятся граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы

Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации);

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

5^{1.2}. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам оказания им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг. Обращения по указанным вопросам, поступающие в комитет, подлежат перенаправлению в соответствующие уполномоченные органы.

5^{1.3}. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в комитете.

5^{1.4}. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5^{1.5}. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

5^{1.6}. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся комитетом на дополнительный контроль.

5^{1.7}. 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.

5^{1.8}. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5^{1.9}. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

5^{1.10}. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются председателем или лицом его замещающим.

5^{1.11}. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц комитета 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.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется председателем, заместителем председателя, руководителями структурных подразделений, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе комитета, получения материалов для выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:
постановку на контроль поручений (резолюций) председателя по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителем председателя, 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. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан и подготовки ответов заявителям осуществляется с использованием системы «Дело».

7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц комитета

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие)

должностного лица комитета, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

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

7.5. Обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц комитета в связи с рассмотрением обращения осуществляется в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Приложение к Порядку
организации работы по рассмотрению
обращений граждан в комитете
по молодежной политике
Ростовской области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
« ____ » _____ 20 ____ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность уполномоченного
лица, проводившего прием

_____ Ф.И.О