



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.08.2016 № 555

г. Ростов-на-Дону

### Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве 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» Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области согласно приложению.
2. Руководителям структурных подразделений Правительства Ростовской области обеспечить выполнение настоящего постановления.
3. Органам исполнительной власти Ростовской области принять аналогичные нормативные правовые акты по вопросу организации в указанных органах работы по рассмотрению обращений граждан.
4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области принять аналогичные нормативные правовые акты по вопросу организации в указанных органах работы по рассмотрению обращений граждан.
5. Постановление Правительства Ростовской области от 14.06.2012 № 506 «Об утверждении Административного регламента Правительства Ростовской области по исполнению государственной функции, связанной с рассмотрением обращений граждан» признать утратившим силу.
6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Рудого В.В.

Губернатор  
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Постановление вносит  
отдел по работе с обращениями  
граждан Правительства  
Ростовской области

ПОРЯДОК  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Правительстве Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Правительстве Ростовской области по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве 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»;
- Уставом Ростовской области;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;
- указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области»;
- указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О регламенте Правительства Ростовской области»;
- распоряжением Губернатора Ростовской области от 01.12.2011 № 86 «Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области»;
- распоряжениям Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, 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. Должностные лица и работники Правительства Ростовской области несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Правительстве Ростовской области 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 письменный 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 Правительство Ростовской области, 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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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:

письменный ответ 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном 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 Правительства Ростовской области для доставки письменных обращений является: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – отдел обращений) по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Соколова, д. 15.

2.2. График (режим) работы Правительства Ростовской области:

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 Правительство Ростовской области в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы,

размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Правительства Ростовской области [www.donland.ru](http://www.donland.ru). или по адресу электронной почты Правительства Ростовской области: [rra@donpac.ru](mailto:rra@donpac.ru).

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: (863) 240-55-80 или (863) 240-57-40.

Прием обращений в телефонном режиме в Правительстве Ростовской области не осуществляется.

Телефон для справок отдела обращений: (863) 240-55-26.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Правительства Ростовской области и органов исполнительной власти Ростовской области, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети «Интернет»: [www.donland.ru](http://www.donland.ru).

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником отдела обращений по телефону: (863) 240-55-26.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети «Интернет»: [www.donland.ru](http://www.donland.ru).

На информационном стенде в отделе обращений размещается следующая обязательная информация:

режим работы отдела обращений;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

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

почтовый адрес Правительства Ростовской области;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками отдела обращений: о местонахождении и графике работы Правительства Ростовской области; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Правительства Ростовской области; 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 государственного органа;  
требует правовой оценки актов, принятых государственным органом,  
органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного  
органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо  
подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;  
опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети  
«Интернет»;  
касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с  
Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к  
информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.  
2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней  
со дня регистрации в Правительстве Ростовской области, если Губернатором  
Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области,  
заместителями Губернатора Ростовской области, лицами, их замещающими, не  
установлен более короткий срок его рассмотрения.

Губернатор Ростовской области, первые заместители Губернатора  
Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области,  
в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан  
для рассмотрения по существу в курируемый орган исполнительной власти  
Ростовской области в соответствии с их компетенцией.

Направление Губернатором Ростовской области, первыми заместителями  
Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской  
области обращения на рассмотрение в другой государственный орган  
осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием  
наименования органа исполнительной власти Ростовской области и его  
должностного лица, куда направляется обращение, при этом помощником  
первого заместителя Губернатора Ростовской области, заместителя Губернатора  
Ростовской области (далее – помощник руководителя) или уполномоченным  
лицом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по  
форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Правительство Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Правительства Ростовской области для рассмотрения в иной орган исполнительной власти Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе исполнительной власти Ростовской области, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.10. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

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

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

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области или начальником отдела обращений, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в отдел обращений.

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства Ростовской области, 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.

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

2.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю,

надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Копия обращения направляется заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Правительство Ростовской области с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Правительстве Ростовской области.

### 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 Правительство Ростовской области, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

3.5. 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.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи



дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные 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 Правительство Ростовской области или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, начальником правового управления при Губернаторе Ростовской области на основании предложения начальника отдела по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области или ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Правительство Ростовской области, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

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 обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Правительство Ростовской области или должностному лицу Правительства Ростовской области.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела обращений.

3.11. По просьбе гражданина работниками отдела обращений на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в отдел обращений по факсу, принимаются и регистрируются работниками отдела обращений.

При поступлении в отдел обращений по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных структурным подразделениям Правительства Ростовской области или органам исполнительной власти Ростовской области, они передаются в отдел делопроизводства управления документационного обеспечения Правительства

Ростовской области (далее – отдел делопроизводства) для учета и дальнейшей обработки.

3.13. Обращения, поступившие в Правительство Ростовской области, после первичной обработки в отделе делопроизводства в тот же день в 11 и 15 часов передаются под роспись в отдел обращений.

Обращения, поступившие в Правительство Ростовской области после 15 часов, регистрируются следующим днем.

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Правительства Ростовской области и по адресу электронной почты Правительства Ростовской области, пересылаются отделом делопроизводства в отдел обращений.

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц Правительства Ростовской области письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом делопроизводства в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается помощником должностного лица в отдел обращений для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. Поступившие в отдел обращений письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в Правительство Ростовской области, независимо от способов их доставки, производится работниками отдела обращений в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

3.18. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

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

3.20. 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.

3.21. 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 отделе, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (Правительство Ростовской области, Губернатор Ростовской области, первые заместители Губернатора Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области, либо иные адресаты);

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);  
гражданство заявителя (при наличии информации);  
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).

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут работники отдела обращений, а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

3.23. 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).

3.24. По содержанию каждого обращения работники отдела обращений определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляют обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются начальником отдела обращений или замещающим его лицом. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются работником отдела обращений.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается работником отдела обращений.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются начальником отдела обращений.

3.25. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

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

3.27. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Правительства Ростовской области, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.28. Если заявитель ранее обращался в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.29. Обращения граждан, поступившие в Правительство Ростовской области из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Губернатору Ростовской области, первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

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

3.31. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.32. Ежедневно, до 17 часов, помощники руководителей или уполномоченные на это лица получают письменные обращения граждан по курируемым вопросам в отделе обращений под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

3.33. При необходимости срочной передачи обращения Губернатору Ростовской области, первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в течение дня работник отдела обращений получает его из соответствующей приемной исполнителя и передает по назначению под роспись.

3.34. Обращения, направляемые для рассмотрения в органы исполнительной власти Ростовской области и органы местного самоуправления в

соответствии с их компетенцией, ежедневно, до 11 часов, работником отдела обращений передаются по реестру в отдел делопроизводства для их рассылки.

3.35. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в отделе обращений, от одного исполнителя другому, минуя отдел обращений. О такой передаче работником отдела обращений делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.37. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области или структурным подразделениям Правительства Ростовской области, 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 органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается первый заместитель Губернатора Ростовской области или заместитель Губернатора Ростовской области, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.38. Депутатский запрос, направленный в Правительство Ростовской области 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 отделе обращений.

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

3.39. При обращении в Правительство Ростовской области депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Правительства

Ростовской области дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в отделе обращений.

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

3.40. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Правительство Ростовской области по вопросам, входящим в компетенцию Правительства Ростовской области 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 отделе обращений.

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

3.41. В случае, если при рассмотрении обращения в Правительстве Ростовской области возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется первым заместителям Губернатора Ростовской области или заместителям Губернатора Ростовской области для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

В случае, если при рассмотрении обращения возникают разногласия между приемными первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области о компетенции, данное обращение направляется работниками отдела обращений начальнику правового управления при Губернаторе Ростовской области для принятия решения о его дальнейшем рассмотрении и определения исполнителей.

3.42. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника отдела обращений за подписью руководителя (или лица, его замещающего), помощника руководителя или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.43. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.44. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Правительства Ростовской области 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.

3.45. 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.

3.46. В случае направления на рассмотрение первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов власти, взаимодействие с которыми осуществляет Правительство Ростовской области, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью первого заместителя Губернатора Ростовской области, заместителя Губернатора Ростовской области или уполномоченными ими должностными лицами.

3.47. Ответ на обращение, поступившее в Правительство Ростовской области в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.48. Ответ на обращение граждан подписывается первым заместителем Губернатора Ростовской области, заместителем Губернатора Ростовской области либо иным должностным лицом по его поручению.

3.49. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.50. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ростовской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.51. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 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 в отдел обращений для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником отдела обращений проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.53. 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 обращений для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.54. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемной, помощники руководителя или по поручению руководителя – должностные лица курируемых им структурных подразделений Правительства Ростовской области в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.55. Рассмотрение устных обращений, поступивших на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованных по компетенции в справочную службу Правительства Ростовской области.

3.55.1. Устные обращения граждан, поступившие на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованные по компетенции в справочную службу Правительства Ростовской области, принимаются сотрудником отдела обращений (далее – оператор).

3.55.2. Оператором заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания поднятого в устном обращении вопроса.

3.55.3. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю оператором 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.

3.55.4. Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные



Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.55.5. В отдельных случаях, если вопрос, поднятый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, оператором может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется ответственный исполнитель.

3.56. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в отдел обращений, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел обращений, 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, отделом обращений ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.57. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел обращений работник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работка отдела обращений.

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

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

3.60. Обращения граждан, поступившие в Правительство Ростовской области из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. 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 органов исполнительной власти Ростовской области, а также запросы депутатов, адресованные Губернатору Ростовской области.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад Губернатору Ростовской области, непосредственно определяются начальником отдела обращений совместно с помощником Губернатора Ростовской области.

4.3. Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области начальником отдела обращений может направляться запрос в органы исполнительной власти или местного самоуправления Ростовской области о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в органы исполнительной власти или органы местного самоуправления Ростовской области.

4.4. После получения поручения Губернатора Ростовской области обращения передаются в отдел обращений для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным исполнителем отдела обращений в течение одного дня с момента поступления поручения в отдел обращений.

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

4.6. Срок исполнения поручения Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

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

4.7. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

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

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина

(телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется вместе с материалами по обращению в отдел обращений для передачи на доклад Губернатору Ростовской области.

4.9. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.10. Ответ на обращение граждан, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки заявителю направляется на визирование начальнику отдела обращений.

Начальник отдела обращений вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.11. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле в отделе обращений.

В случае, если в ответе, полученном от областного органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, должностного лица или организации, рассматривавшей 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.

4.12. Поручения, данные Губернатором Ростовской области во время приема граждан в ходе его рабочих поездок в муниципальные образования области, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок и ставятся на контроль контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является помощник Губернатора Ростовской области.

Письменные обращения граждан, переданные Губернатору Ростовской области в ходе его рабочих поездок, передаются помощником Губернатора Ростовской области в отдел обращений для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

4.13. Поручения, данные Губернатором Ростовской области по итогам приема граждан с использованием информационной системы «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области», оформляются протоколом

(перечнем) поручений и ставятся на контроль контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является отдел обращений.

Срок подготовки и передачи проекта протокола (перечня) поручений на утверждение Губернатору Ростовской области составляет не более трех дней.

4.14. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются в приемные первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области в соответствии с распределением обязанностей.

При этом первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении, а также организуется подготовка ответственным должностным лицом объяснительной записки на имя Губернатора Ростовской области.

Объяснительная записка передается в отдел обращений ответственным должностным лицом в течение пяти дней со дня регистрации обращения в отделе обращений.

Отдел обращений передает поступившую объяснительную записку в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области вместе с копией обращения заявителя.

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

5.1. 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). Обращения, направляемые для дальнейшего рассмотрения по компетенции, должны содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый или электронный адрес, телефон.

Вопросы, не содержащие указанной информации, не являются обращением и не подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Вопросы, поступившие в ходе проведения «прямых эфиров» и не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона, направляются отделом обращений в органы исполнительной власти Ростовской области или в органы местного самоуправления Ростовской области в соответствии с компетенцией для подготовки информации по существу вопроса и направления ее в пресс-службу. Пресс-службой поступившая информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, анализируется и передается телекомпаниям, проводившей «прямой эфир» для публикации на сайте.

5.2. Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения «прямого эфира», формируется и направляется пресс-службой в адрес Губернатора Ростовской области для оформления поручения об их рассмотрении.

Вопросы, заданные гражданами непосредственно в ходе проведения «прямого эфира», на которые Губернатором Ростовской области были даны исчерпывающие ответы и не требующие дополнительных поручений, в вышеуказанный перечень вопросов не включаются и для дальнейшего рассмотрения не направляются.

5.3. После оформления поручения Губернатора Ростовской области, перечень вопросов передается в отдел обращений для их регистрации и направления на рассмотрение по компетенции.

5.4. Регистрация обращений осуществляется в системе «Дело» в течение трех дней со дня поступления в отдел обращений. При этом в дополнительных реквизитах регистрационной карточки в обязательном порядке указывается дата проведения «прямого эфира» и наименование редакции средства массовой информации, где проводился «прямой эфир».

5.5. Обращения, поступившие в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», направляются для рассмотрения первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в соответствии с распределением обязанностей, для организации их рассмотрения по компетенции.

5.6. Ответственный исполнитель органа исполнительной власти или муниципального образования, которому поручено рассмотрение, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

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

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

5.9. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.10. После подготовки ответа ответственный исполнитель органа исполнительной власти или муниципального образования, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.11. Ответ на обращение подписывается первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области.

5.12. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

5.13. Копия ответа, данного заявителю, направляется ответственным исполнителем органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в пресс-службу по системе «Дело».

5.14. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на первых заместителей Губернатора Ростовской области и заместителей Губернатора Ростовской области, которым было поручено рассмотрение обращений.

## 6. Личный прием граждан в Правительстве Ростовской области

6.1. Личный прием граждан осуществляется Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области или уполномоченными ими должностными лицами Правительства Ростовской области по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Правительства Ростовской области и органов исполнительной власти Ростовской области, главы администраций муниципальных образований Ростовской области, иные должностные лица.

6.2. Прием граждан Губернатором Ростовской области проводится в форме личного приема в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области, и других установленных для приема граждан местах, а также в форме интерактивного приема с использованием информационной системы «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области».

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

Порядок подачи гражданами заявки на участие в интерактивном приеме Губернатором Ростовской области размещен на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети «Интернет»: [www.donland.ru](http://www.donland.ru).

6.3. Личный прием граждан в Правительстве Ростовской области осуществляется первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области и уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений Правительства Ростовской области и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области формируется отделом обращений ежемесячно, по согласованию с помощниками руководителей, составляется и подписывается начальником отдела обращений.

График приема граждан ежемесячно публикуется в газете «Наше время», размещается на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети

«Интернет»: [www.donland.ru](http://www.donland.ru). и вывешивается на информационном стенде в отделе обращений граждан.

6.4. Личный прием граждан проводится начальником отдела обращений по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области или уполномоченными на то лицами отдела обращений с 10.30 до 12.30 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

6.5. Личный прием граждан должностными лицами Правительства Ростовской области проводится в помещении отдела обращений или других установленных местах.

6.6. В случае, если гражданин обратился в отдел обращений с просьбой о записи на личный прием к Губернатору Ростовской области, первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на начальника отдела обращений или уполномоченное лицо отдела обращений.

6.7. Просьба о личном приеме первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.8. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме Губернатором Ростовской области, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются Губернатору Ростовской области для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме Губернатором Ростовской области содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, отделом обращений дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.

6.9. В случае, если в обращении, поступившем в Правительство Ростовской области в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается помощнику руководителя для согласования личного приема.

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

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

6.10. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на их помощников и начальника отдела обращений.

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

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

6.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

6.14. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

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

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

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

6.18. Повторный прием по одному и тому же вопросу к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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



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

6.21. Первые заместители Губернатора Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области при выезде в муниципальные образования с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.22. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника руководителя, проводившего личный прием.

6.23. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел обращений и направляются структурным подразделениям Правительства Ростовской области, органам исполнительной власти Ростовской области и их должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

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

6.24. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в отдел обращений 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 начальником отдела обращений помощнику руководителя, проводившего личный прием граждан, для доработки.

## 7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. 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.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, начальником контрольного управления при Губернаторе Ростовской области, начальником правового управления при Губернаторе Ростовской области, начальником отдела по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, а также руководителями иных структурных подразделений Правительства Ростовской области, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.3. Отделом обращений 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 органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.4. В обязательном порядке отделом обращений на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе прямых телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Губернатора Ростовской области по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, должностными лицами;

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.

## 8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия)

Правительства Ростовской области, а также его должностных лиц

8.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Правительства Ростовской области, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Правительства Ростовской области.

8.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Правительства Ростовской области, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Правительства Ростовской области подается в письменной

или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

8.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области, подготовка и подписание ответа возлагается на начальника правового управления при Губернаторе Ростовской области.

Для объективного рассмотрения жалобы правовое управление при Губернаторе Ростовской области вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения Правительства Ростовской области в соответствии с их компетенцией.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, начальник правового управления при Губернаторе Ростовской области:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

8.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Правительстве Ростовской области.

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области



Т.А. Родионченко

Приложение № 1  
к Порядку  
организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в Правительстве  
Ростовской области

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112

---

Исходящий номер

Адрес: \_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

Ваше обращение взято на контроль в приемной первого заместителя Губернатора Ростовской области, заместителя Губернатора Ростовской области.

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции в \_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок уполномоченным должностным лицом.

Должность \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение № 2  
к Порядку  
организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в Правительстве  
Ростовской области

КАРТОЧКА  
личного приема гражданина  
№ \_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

(фамилия, имя, отчество гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность  
уполномоченного лица,  
проводившего личный прием \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)