



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 4.08.2024 № 9

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменений в постановление
министерства экономического развития
Ростовской области от 23.09.2016 № 8**

В целях приведения нормативного правового акта министерства экономического развития Ростовской области в соответствие с федеральным и региональным законодательством министерство экономического развития Ростовской области **постановляет**:

1. Внести в постановление министерства экономического развития Ростовской области от 23.09.2016 № 8 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве экономического развития Ростовской области» изменения согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителей министра экономического развития Ростовской области в пределах предоставленных полномочий по курируемым направлениям.

Министр
экономического развития
Ростовской области

М.В. Папушенко

Постановление вносит отдел
организационно-информационного обеспечения
и координации работы по ГАС «Управление»

Приложение
к постановлению министерства
экономического развития
Ростовской области
от 14.08.2024 № 9

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в постановление министерства экономического развития
Ростовской области от 23.09.2016 № 8 «Об утверждении Порядка
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве экономического развития Ростовской области»

В приложении:

1. В разделе 1:

1.1. Пункты 1.1-1.3 изложить в редакции:

«1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве экономического развития Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве экономического развития Ростовской области (далее – министерство) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, в том числе направленных 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 министерстве осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

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

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

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области»;

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

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

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

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

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, поступившие в министерство или адресованные должностному лицу министерства, а также поступившие в министерство для рассмотрения из других органов, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы в министерстве 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. В абзаце пятом пункта 1.5 слово «письменный» исключить.

1.5. В пункте 1.6:

1.5.1. В абзаце четвертом слова «письменный», «письменного» исключить.

1.5.2. В абзаце пятом слово «письменный» исключить.

1.6. Пункт 1.7 изложить в редакции:

«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 адрес, по которому должен быть направлен ответ».

2. В разделе 2:

2.1. В пункте 2.1:

2.1.1. В абзаце первом слова «письменных обращений» заменить словами «обращений в письменной форме».

2.1.2. В абзаце втором слова «письменное обращение» заменить словами «обращение в письменной форме».

2.2. Пункт 2.3 изложить в редакции:

«2.3. Обращения в форме электронного документа могут быть направлены в министерство:

путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее – Электронная приемная);

с использованием Единого портала.

Организация рассмотрения обращений в форме электронного документа, поступивших в министерство, в том числе с использованием Единого портала, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и регистрируется как входящие документы министерства для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется работником министерства путем направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в иные исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в министерстве, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется путем направления электронного сообщения. Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).».

2.3. В абзаце четвертом пункта 2.6 слово «письменным» исключить.

2.4. В абзаце третьем пункта 2.8 слово «министра» заменить словами «министра, замещающего его лица или заместителя министра».

2.5. Пункт 2.13 изложить в редакции:

«2.13. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, 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.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу.

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

2.6. В пункте 2.15 слова «Письменное обращение» заменить словом «Обращение».

3. В разделе 3:

3.1. Пункт 3.3 изложить в редакции:

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

3.2. В пункте 3.5 слово «письменного» исключить.

3.3. В абзацах первом, втором пункта 3.6 слово «письменного» исключить.

3.4. В пункте 3.7:

3.4.1. В абзаце первом слова «письменном», «письменные» исключить.

3.4.2. В абзаце втором слово «министром» заменить словами «министром или замещающим его лицом».

3.5. В пункте 3.8 слово «письменного» исключить.

3.6. Пункт 3.11 изложить в редакции:

«3.11. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится в приемной министра.

При обращении непосредственно в приемную министра 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 приемной министра осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.».

3.7. В абзаце первом пункта 3.18 слово «министра» заменить словами «министра или замещающего его лица».

3.8. В абзаце тринадцатом пункта 3.19 слово «письменное» заменить словами «в письменной форме».

3.9. В пункте 3.22:

3.9.1. В абзаце первом слово «министр» заменить словами «министр или замещающее его лицо».

3.9.2. В абзацах четвертом, пятом слова «министром или замещающим его лицом» заменить словами «министром, замещающим его лицом или заместителем министра».

3.10. В абзаце втором пункта 3.35 слово «письменного» исключить.

3.11. Пункт 3.38 дополнить абзацем следующего содержания:

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

3.12. Пункт 3.40 изложить в редакции:

«3.40. Ответы на обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании направляется файл визуализации со штампом электронной подписи. В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.»

3.13. В пункте 3.46 слова «министром, его заместителями» заменить словами «министром, замещающим его лицом или заместителем министра».

4. Пункт 5.9 раздела 5 изложить в редакции:

«5.9. Ответ на обращение подписывается министром, замещающим его лицом или заместителем министра.»

5. В разделе 6:

5.1. В абзаце первом пункта 6.4 слова «в письменном виде» заменить словами «в письменной форме».

5.2. Пункт 6.8 изложить в редакции:

«6.8. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных федеральным и региональным законодательством, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.»

5.3. В пункте 6.15 слова «Письменное обращение» заменить словами «Обращение в письменной форме».

6. В абзаце седьмом пункта 7.5 раздела 7 слово «письменные»
ИСКЛЮЧИТЬ.