



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ,
ФИНАНСОВОГО ОЗДОРОВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ, ОРГАНИЗАЦИЙ РОСТОВСКОЙ
ОБЛАСТИ**

24.10.2024

№ 22

г. Ростов-на-Дону

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**О внесении изменений в постановление
министерства имущественных и земельных отношений,
финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области
от 19.09.2016 № П-3**

В целях приведения нормативного правового акта министерства имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области в соответствие с федеральным законодательством и законодательством Ростовской области министерство имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление министерства имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области от 19.09.2016 № П-3 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

Е.В. Осыченко

Приложение
к постановлению
министерства имущественных и
земельных отношений,
финансового оздоровления
предприятий, организаций
Ростовской области

от 24.10.2024 № 22

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве имущественных и земельных отношений, финансового
оздоровления предприятий, организаций Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области (далее – минимущество Ростовской области) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в минимуществе 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»;

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

постановлением Правительства Ростовской области от 15.12.2011 № 251 «Об утверждении Положения о министерстве имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области»;

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

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

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

приказом министерства имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области от 30.05.2023 № ПР-34 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области».

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан, адресованные в минимущество Ростовской области, 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 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. Министр имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области (далее – министр), государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы Ростовской области в минимуществе Ростовской области (далее - служащие), несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в минимуществе Ростовской области 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 министерство 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;

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 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 3.37 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, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается ответ в

письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

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

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в отдел государственных закупок, организационной работы и делопроизводства минимущества Ростовской области (далее – отдел делопроизводства) по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

2.2. График (режим) работы минимущества 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 форме электронного документа направляются в минимущество Ростовской области путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

Корреспонденция, которая не относится к обращениям граждан и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», поступившая в минимущество Ростовской области через Электронную приемную, не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления подлежит перерегистрации в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело») для организации дальнейшего рассмотрения.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

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 минимуме Ростовской области не осуществляется.

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и ходе рассмотрения поступивших обращений граждан в письменной форме предоставляется специалистом отдела делопроизводства по телефону: (863) 240-53-99.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте минимущества Ростовской области в сети «Интернет»: [www. mirogo.donland.ru](http://www.mirogo.donland.ru).

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом отдела делопроизводства по телефону (863) 240-53-99: о местонахождении и телефонных номерах руководителей структурных подразделений минимущества Ростовской области; о почтовом адресе минимущества Ростовской области; об адресе официального сайта минимущества Ростовской области в сети «Интернет»; об адресе Электронной приемной; об информации по вопросам регистрации обращений заявителей.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в минимуме Ростовской области, если министром, заместителями министра или лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.9. Регистрация обращений, поступивших в минимущество Ростовской области независимо от способов их доставки, производится специалистом отдела делопроизводства в системе «Дело» в течение трех дней с даты их поступления в минимущество Ростовской области.

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

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен министром, 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 минимущества Ростовской области, оно в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

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

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. 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.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в минимущество Ростовской области с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром или его заместителями или лицами, их замещающими.

Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в минимуществе 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 минимущество Ростовской области, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому

должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в минимущество Ростовской области, министром или лицом его замещающим может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу на основании предложения ответственного исполнителя. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.37 настоящего раздела на официальном сайте минимущества Ростовской области в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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.

3.10. 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 министерство Ростовской области.

3.11. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом отдела делопроизводства.

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

3.13. При обращении непосредственно в министерство Ростовской области граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, уполномоченным лицом министерства Ростовской области осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

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

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

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

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

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

3.17. Специалист отдела делопроизводства 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.

3.18. 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.

3.19. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет специалист отдела делопроизводства.

3.21. 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).

3.22. После регистрации в системе «Дело» специалист отдела делопроизводства передает обращение помощнику министра для передачи министру, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения, в том числе ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, путем проставления резолюции.

3.23. После наложения резолюции министром обращение в обязательном порядке передается помощником министра в отдел делопроизводства для внесения информации об исполнителях и текста поручения в регистрационную карточку обращения в системе «Дело» и передачи обращения исполнителю.

3.24. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя отдел делопроизводства. Обращение в обязательном порядке передается в отдел делопроизводства для отметки в регистрационной карточке обращения в системе «Дело» и передачи обращения для рассмотрения другому исполнителю.

3.25. Поступившие в минимущество Ростовской области обращения из федеральных органов государственной власти передаются министру, или лицу его замещающему, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения. Ответы на указанные обращения, а также ответы заявителям подписываются министром, или лицом его замещающим.

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

3.27. Рассмотрение обращений осуществляется служащими в соответствии с поручениями руководителей, в том числе с выездом на место.

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

3.29. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким структурным подразделениям минимущества 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 не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.30. При получении депутатского запроса, направленного в минимущество Ростовской области депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан или по вопросам, связанным с его деятельностью, минимуществом Ростовской области дается ответ на него в письменной форме и представляются запрашиваемые документы или сведения не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в минимущество Ростовской области.

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

3.31. Ответ на запрос или обращение депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в минимущество Ростовской области по вопросам, входящим в компетенцию минимущества Ростовской области, должен быть подписан министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности, не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в минимуществе Ростовской области.

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

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 минимущества 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.

3.35. 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 законодательство Российской Федерации и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.36. Ответы на обращения, поступившие в минимущество Ростовской области в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в минимущество Ростовской области в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в

обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

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

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.37. Ответ на обращение, поступившее в минимущество Ростовской области, 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 минимущества Ростовской области в сети «Интернет».

3.38. Ответ на обращение граждан подписывается министром (лицом его замещающим) или уполномоченным им должностным лицом минимущества Ростовской области.

3.39. 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.

3.40. 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 помощнику министра для изменения контрольных сроков.

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

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

3.42. 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».

3.43. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется министром или его заместителями, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляют помощник министра и секретарь министра.

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

3.45. Обращения граждан, поступившие в минимущество 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 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, а также обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

4.1. Рассмотрение обращений, поступивших в минимущество Ростовской области по поручению Губернатора Ростовской области, а также обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», 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 минимуме Ростовской области

5.1. Личный прием граждан осуществляется министром (временно замещающим его лицом), заместителями министра в соответствии с графиком приема граждан или уполномоченными министром должностными лицами минимума Ростовской области по вопросам, отнесенным к их компетенции (далее – должностное лицо).

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений минимума Ростовской области, иные должностные лица.

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

5.2. График приема граждан министром, заместителями министра формируется помощником министра и подписывается министром.

График приема граждан размещается на официальном сайте минимума Ростовской области в сети «Интернет»: www.mioro.donland.ru.

5.3. Личный прием граждан должностными лицами минимума Ростовской области проводится в помещениях минимума Ростовской области или иных помещениях.

По согласованию с заявителем прием может быть проведен в режиме видео-конференц-связи, при этом участвующие в приеме граждане размещаются в администрациях муниципальных образований в Ростовской области.

5.4. Организацию личного приема граждан в минимуме Ростовской области осуществляет помощник министра.

Предварительная запись на личный прием осуществляется помощником министра ежедневно с 09.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00 кроме выходных и праздничных дней по телефону 8 (863) 240 18 63.

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

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

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

5.7. Помощник министра заносит в систему «Дело» дату приема, сведения о заявителе - фамилию, имя, отчество и место жительства, сведения о

документе, удостоверяющем личность гражданина, краткое содержание устного обращения гражданина и количество его обращений в минимущество Ростовской области по данному вопросу. В случае повторного обращения помощник министра осуществляет подборку всех имеющихся в минимуществе Ростовской области материалов, касающихся обращения заявителя. Материалы представляются министру или уполномоченным должностным лицам, осуществляющим личный прием.

5.8. Карточка личного приема гражданина оформляется министром или уполномоченным должностным лицом, ведущим прием, по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

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

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 министром или уполномоченным должностным лицом, ведущим прием.

5.10. Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию минимущества Ростовской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.12. После окончания личного приема помощник министра вносит сведения о результате приема в систему «Дело».

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

5.14. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие министром или уполномоченным должностным лицом, ведущим прием, решения о его рассмотрении в минимуществе Ростовской области, переадресация обращения в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.15. По окончании личного приема министр 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.

5.16. По итогам личного приема, поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся помощником министра в текст поручения регистрационной карточки обращения в системе «Дело».

5.17. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина осуществляется министром.

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

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

5.20. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе групп губернаторского контроля, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника министра или лицо определенное заместителями министра при выезде в муниципальные образования с группами губернаторского контроля.

5.21. Обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых министром, заместителями министра, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел делопроизводства и направляются в структурные подразделения министерства Ростовской области по компетенции для рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

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

5.22. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в отдел делопроизводства для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается помощнику министра или лицу, определенному заместителями министра при выезде в муниципальные образования с группами губернаторского контроля, проводившими личный прием граждан, для доработки.

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 министром, заместителями министра, помощником министра, а также руководителями структурных подразделений минимущества Ростовской области, на рассмотрении у которых находятся обращения граждан.

6.3. Помощником министра 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 минимущества Ростовской области, получения материалов для выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений министра по рассмотрению обращений;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц минимущества Ростовской области

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

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 минимущества Ростовской области 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) министра в связи с рассмотрением обращения осуществляется в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к Порядку
организации работы
по рассмотрению
обращений граждан в
минимуме
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)