



**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ЭНЕРГЕТИКИ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(минпромэнерго Ростовской области)**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19.11.2024 № 4

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменения в постановление министерства  
промышленности и энергетики Ростовской области от 09.11.2016 № 2**

В целях приведения нормативного правового акта министерства промышленности и энергетики Ростовской области в соответствие с действующим законодательством министерство промышленности и энергетики Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести в постановление министерства промышленности и энергетики Ростовской области от 09.11.2016 № 2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве промышленности и энергетики Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр  
промышленности и энергетики  
Ростовской области

А.В. Савельев

Постановление вносит отдел правовой,  
кадровой работы и делопроизводства  
министерства промышленности  
и энергетики Ростовской области

Приложение к постановлению  
министерства промышленности  
и энергетики Ростовской области  
от 19.11.2024 № 4

ПОРЯДОК  
организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве  
промышленности и энергетики Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве промышленности и энергетики Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве промышленности и энергетики Ростовской области (далее – министерство) 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 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»;

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

постановлением Правительства Ростовской области от 20.01.2012 № 40 «Об утверждении Положения о министерстве промышленности и энергетики 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, адресованные министерству, должностному лицу министерства, 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 их должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в министерстве 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 в Ростовской области и у иных 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, 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 3.40 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается ответ в письменной форме 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 министерства 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 министерство по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112, почтовый ящик для корреспонденции министерства, находящийся в Бюро пропусков (вход в здание со стороны пр. Соколова).

2.2. График (режим) работы министерства:

понедельник - четверг - с 09:00 до 18.00;

пятница - с 09:00 до 16.45;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 13.00 - 13.45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются 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](http://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).

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты министерства, к рассмотрению не принимаются.

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 министерство через Электронную приемную, распечатывается и регистрируется как входящие документы министерства для дальнейшей обработки по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело»), о чем гражданин информируется ответственным работником министерства путем направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в министерстве, пересылаются соответствующему адресату по системе «Дело» для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется работником министерства путем направления электронного сообщения.

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

2.4. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленные через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5. Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется. Телефон для справок министерства: (863) 240-18-31.

2.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений размещены на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://minprom.donland.ru>.

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

На официальном сайте министерства <https://minprom.donland.ru> размещается следующая обязательная информация:

режим работы министерства;

требования к обращениям;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес министерства;

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

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ведущим специалистом отдела правовой, кадровой работы и делопроизводства министерства по телефону (863) 240-18-31:

о местонахождении и графике работы министерства;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе Электронной приемной;

о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация: относится к информации ограниченного доступа; неоднократно предоставлялась заявителю; не относится к деятельности 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 информационно-телекоммуникационной 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 министерстве, если министром или его заместителями не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Министр, его заместители в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу и подготовки ответа в структурное подразделение министерства в соответствии с направлением деятельности.

В случае направления обращения на рассмотрение в другой государственный орган на основании поручения министра, замещающего его лица или заместителя

министра заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

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

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его 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 министром или лицом его замещающим, но не более чем на тридцать дней, при этом, исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения (далее – ответственный исполнитель), направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители.

2.12. 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.

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 в министерство с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром или его заместителями. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в министерстве.

### 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 министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

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

3.6. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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 министерство 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 министром или лицом его замещающим на основании предложения ответственного исполнителя.

3.8. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.40 настоящего раздела на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной 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.

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

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

3.12. По просьбе гражданина в приемной министерства на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностному лицу министерства, ответственному за прием и регистрацию обращений, для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений, 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.

3.16. При регистрации необходимо 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».

3.17. 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.

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

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e - mail, принято в приемной, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (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).

Сканированные образы обращений с прилагающимися к ним документами (при наличии) в обязательном порядке прикрепляются к регистрационной карточке обращения в системе «Дело» в формате Portable Document Format (далее – PDF; PDF/A-1).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет ведущий специалист отдела правовой, кадровой работы и делопроизводства министерства, ответственный за прием и регистрацию обращений.

3.20. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили.

3.21. По содержанию каждого обращения работники министерства определяют исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое) и направляют обращение на рассмотрение.

Работники министерства, осуществляющие регистрацию обращения, вносят в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения, подготавливают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о принятии его обращения к рассмотрению или о переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителю подписывается министром, лицом его замещающим, или заместителем министра на бумажном носителе (в случае направления уведомления по почтовому адресу) или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае направления уведомления на адрес электронной почты).

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти и их территориальные подразделения подписываются министром или заместителями министра.

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

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

3.24. В случае, если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию министерства, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган, орган местного самоуправления 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.

3.25. Если заявитель ранее обращался в министерство и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается министру или лицу его замещающему для организации его рассмотрения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.26. Обращения граждан, поступившие в министерство из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, передаются министру или лицу его замещающему, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков их рассмотрения осуществляется приемной министерства.

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

3.27. Запросы информации, поступившие в министерство в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляются министру или его заместителям, которые определяют порядок их рассмотрения для предоставления информации по существу запроса. Контроль за соблюдением сроков их рассмотрения осуществляется приемной министра, заместителями министра, а также руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся указанные запросы.

3.28. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также уведомления и ответы гражданам, подлежащие направлению на почтовый адрес, направляются должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

3.29. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, без соответствующего распоряжения министра, лица его замещающего. О такой передаче делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

3.30. Ответственные исполнители, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.31. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам министерства, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.32. Ответ на депутатский запрос, поступивший в министерство от депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации

по обращениям граждан, представляется в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан министром либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.33. При обращении в министерство депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, ответ на это обращение и запрашиваемые документы или сведения представляются не позднее тридцати дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается министром или лицом его замещающим.

3.34. Ответы на запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в компетенцию министерства и его должностных лиц, представляются в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня регистрации запроса или обращения.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан министром или лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.35. В случае если обращение направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения. При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.36. 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.

3.37. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, ответственные исполнители 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.

3.38. Обращения 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.

3.39. Ответы на обращения, поступившие в министерство 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 заявителю по указанному в обращении почтовому адресу.

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. 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.

3.40. Ответ на обращение, поступившее в министерство, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивает 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 министерства в сети «Интернет».

3.41. 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.

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

3.43. 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 министру или лицу его замещающему.

Министр или замещающее его 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 должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию обращений, для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений, проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.45. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.46. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется министром, лицом его замещающим или заместителем министра, давшим поручение по рассмотрению обращений. Организация делопроизводства по исполнению поручений осуществляется в установленном порядке.

3.47. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа ответственный исполнитель вводит отчет об исполнении в регистрационной карточке обращения в системе «Дело».

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, должностным лицом, осуществляющим подписание, проект ответа на обращение возвращается ответственному исполнителю для доработки.

3.48. При поступлении отработанных обращений должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений, снимает обращение с контроля. При этом проверяется соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

3.50. Ответственные исполнители несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.51. Обращения граждан, поступившие в министерство 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

Рассмотрение обращений, поступивших в министерство по поручению Губернатора Ростовской области, в том числе рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», осуществляется в соответствии с требованиями постановления Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» и настоящим Порядком.

#### 5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения министром «прямых эфиров»

5.1. Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров» с участием министра, осуществляется структурными подразделениями министерства в соответствии с компетенцией. Обращения, принимаемые 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.

Информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащаяся в обращениях, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров», анализируется и передается телекомпаниям, проводившей «прямой эфир».

5.2. Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения «прямого эфира», формируется и направляется должностным лицом министерства для оформления перечня поручений министра об их рассмотрении.

Вопросы, поступившие в ходе проведения «прямого эфира», на которые министром были даны исчерпывающие ответы и не требующие дополнительных поручений, в вышеуказанный перечень вопросов не включаются и в дальнейшем не рассматриваются.

5.3. После оформления поручений министра перечень вопросов направляется для рассмотрения в структурные подразделения министерства для рассмотрения по принадлежности.

5.4. Регистрация обращений осуществляется в системе «Дело» в течение трех дней со дня формирования перечня вопросов. 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. Ответственный исполнитель министерства, 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.

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

5.7. 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.

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

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

## 6. Личный прием граждан в министерстве

6.1. Личный прием граждан осуществляется министром, заместителями министра или должностными лицами министерства по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости, на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений министерства.

6.2. Прием граждан министром проводится в форме личного приема в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы в Ростовской области и в министерстве.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://minprom.donland.ru>.

6.3. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром, его заместителями и уполномоченными им лицами в соответствии с графиками приема граждан.

График приема граждан министром, его заместителями и уполномоченными им лицами формируется приемной министра.

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://minprom.donland.ru>.

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

6.4. Просьба о личном приеме министром, его заместителями или уполномоченными на то лицами оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.5. В случае если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме министром или заместителями министра, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается помощнику министра для согласования личного приема.

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

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

6.6. Организация проведения личного приема граждан министром возлагается на помощника министра.

Личный прием может проводиться в режиме видеоконференцсвязи.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан помощником министра.

6.7. В случае отсутствия в день приема министра по его поручению прием может осуществлять заместитель министра или 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 заместителем министра или уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.8. 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.

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

6.10. 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 лицом, проводившим личный прием.

6.11. По окончании личного приема министр, заместитель министра или уполномоченное должностное лицо 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.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к министру, с проведением личного приема заместителем министра или уполномоченным должностным лицом, прием проводится министром в согласованный с гражданином день.

6.12. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, помощником министра вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.13. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на министра или уполномоченное им должностное лицо.

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

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

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

6.17. 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.

## 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 министром, заместителями министра, а также руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе министерства и его должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических

записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.4. В обязательном порядке 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 в Ростовской области;

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

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) министра по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями министра, 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 ответы.

## 8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства

8.1. Предметом обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица министерства, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действие (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) руководителей структурных подразделений министерства, и подготовка ответа на жалобу возлагаются на заместителей министра в соответствии с распределением обязанностей.

8.5. Организация рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) заместителей министра и подготовка ответа на жалобу возлагаются на начальника отдела правовой, кадровой работы и делопроизводства министерства.

8.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц министерства, принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действие (бездействие) неправомерным и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

8.7. Обжалование решений, принятых по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) должностного лица министерства, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями порядка обжалования осуществляется начальником отдела правовой, кадровой работы и делопроизводства министерства.

Приложение № 1  
к Порядку организации работы по  
рассмотрению обращений граждан  
в министерстве промышленности и  
энергетики Ростовской области



**МИНИСТЕРСТВО  
ПРОМЫШЛЕННОСТИ  
И ЭНЕРГЕТИКИ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Социалистическая, 112,  
г. Ростов-на-Дону, 344050,  
тел. (863) 240-18-31, факс 240-19-02

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Кому \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_

Уважаемый (ая)

Ваше обращение не относится к компетенции министерства промышленности и энергетики 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

(подпись)

Ф.И.О.

Приложение № 2  
к Порядку организации работы по  
рассмотрению обращений граждан  
в министерстве промышленности  
и энергетики 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

(подпись)

Ф.И.О.