



# МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«11» декабря 2024 г.

№ 10

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» министерство цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области согласно приложению № 1.

2. Признать утратившими силу постановления министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области по Перечню согласно приложению № 2.

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

Е.В. Полуянов

Приложение № 1  
к постановлению  
министерства  
цифрового развития,  
информационных технологий и связи  
Ростовской области  
«11» декабря 2024 г. № 10

## ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области (далее – министерство) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

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»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Уставом Ростовской области (Областной закон от 29.05.1996 № 19-ЗС);

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

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

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

постановлением Правительства Ростовской области от 11.07.2020 № 633 «О министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 24.09.2020 № 15 «Об утверждении Положения о министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области»;

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

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

приказом министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 26.10.2020 № 17 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области».

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

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

1.4. Должностные лица и работники 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 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 - 3.10 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы 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, в том числе в электронной форме. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 - 3.10 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 3.44 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, либо возвращение обращения с разъяснением порядка обжалования судебного решения;

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 министерства для доставки обращений в письменной форме является: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 110-112/12а/15.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме для рассмотрения ведущему специалисту министерства по указанному адресу.

2.2. График (режим) работы министерства:

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 министерство путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная 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 могут быть направлены с использованием Единого портала.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в министерство через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, которая не относится к обращениям граждан и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, регистрируется как входящие документы министерства для организации дальнейшего рассмотрения, о чем гражданин информируется ведущим специалистом министерства путем направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в иные 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 межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется исполнителем 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, направленных 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: 8(863) 280-68-06.

2.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах министерства, почтовом адресе и ссылка на сервис Электронная приемная для направления обращений граждан размещены на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: [www.minsvyaz.donland.ru](http://www.minsvyaz.donland.ru).

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

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы министерства;

требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес Правительства Ростовской области;

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

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ведущим специалистом министерства:

о местонахождении и графике работы министерства;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта министерства в сети «Интернет», электронном адресе сервиса Электронная приемная;

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 представлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в министерстве, если министром, или лицом его замещающим, заместителями министра не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Направление обращения на рассмотрение в другой государственный орган осуществляется на основании поручения министра, или лица его замещающего, заместителя министра с указанием наименования исполнительного органа Ростовской области и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом исполнитель направляет уведомление о переадресации обращения заявителю.

Если в обращении, перенаправленном в министерство из иных государственных органов, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки рассмотрения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в министерстве.

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

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

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

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен министром, или лицом его замещающим, должностным лицом, давшим поручение по рассмотрению обращения гражданина, либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.12. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

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

2.14. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

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

2.16. 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 пункте 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.17. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в министерство с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром, или лицом его замещающим. 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 в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассмотрение обращения осуществляется с выездом на место.

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.

3.7. 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.

3.8. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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, заместителями министра.

3.9. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.44 настоящего раздела на официальном сайте министерства в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство или должностному лицу министерства.

3.12. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится ведущим специалистом министерства.

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, ведущим специалистом министерства осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

3.13. По просьбе гражданина ведущим специалистом министерства на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются ведущим специалистом должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного

дня возвращается ведущему специалисту для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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 граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляются с использованием системы «Дело».

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

3.16. Ведущий специалист министерства 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». Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет ведущий специалист министерства.

3.17. На лицевой стороне первого листа обращений граждан в письменной форме 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. При регистрации обращений в системе «Дело» в регистрационную карточку (далее – РК) вносятся:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, личный прием 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);

файл с электронной копией обращения или файл обращения в форме электронного документа и материалы в электронной форме;

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

3.19. 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».

3.20. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.21. Решение о направлении обращения на рассмотрение структурным подразделениям министерства на исполнение принимается министром, или лицом его замещающим, заместителями министра исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам, а также определяется, при необходимости, особый порядок рассмотрения обращения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое).

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

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

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.

3.24. Если заявитель ранее обращался в министерство и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается заместителю Губернатора Ростовской области в соответствии с утвержденным распределением обязанностей для организации его рассмотрения с участием гражданина 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.

3.25. Обращения граждан, поступившие в министерство из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются министру, или лицу его замещающему, заместителям министра, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

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

3.26. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в министерстве, от одного исполнителя другому, минуя ведущего специалиста министерства. О такой передаче ведущим специалистом министерства делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.28. В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.29. Депутатский запрос, направленный в министерство депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его регистрации в министерстве.

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

3.30. При обращении в министерство депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его

деятельностью, должностные лица министерства дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

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

3.31. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в компетенцию министерства и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо министерства, которому было поручено рассмотрение запроса или обращения, обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в министерстве.

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

3.32. В случае, если при рассмотрении обращения в министерстве возникают разногласия между исполнителями о компетенции, решение о дальнейшем рассмотрении обращения и определения исполнителей принимается министром, или лицом его замещающим, заместителями министра в пределах своей компетенции.

3.33. В случае если обращение, поступившее из Правительства Ростовской области, направлено в министерство не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области за подписью заместителя министра.

3.34. 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.

3.35. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица министерства обязаны в течение пятнадцати дней представить 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.

3.36. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

3.37. 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.

3.38. Ответы на обращения подписываются министром, или лицом его замещающим, заместителями министра или иным уполномоченным должностным лицом по его поручению.

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 гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

3.40. Ответы на обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа.

3.41. 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.

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

3.43. 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.

3.44. Ответ на обращение, поступившее в министерство, 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 министерства в сети «Интернет».

3.45. 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.

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

3.47. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

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

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

3.50. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» ведущим специалистом министерства проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.52. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования ведущему специалисту министерства для последующего внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.53. Отработанные обращения снимает с контроля ведущий специалист министерства или помощник министра – главный специалист. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено» или «Не поддержано».

На дополнительный контроль ставятся резолюции (поручения) министра, лица его замещающего, по обращениям граждан, если в ответе заявителю указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени.



Данную резолюцию (поручение) редактирует ведущий специалист министерства или помощник министра – главный специалист:

меняет плановую дату исполнения резолюции (поручения) на предполагаемую дату окончательного решения вопроса заявителя;

выбирает в поле «Состояние исполнения» запись «Дополнительный контроль»;

кратко отражает основные выводы в поле «Ход исполнения» резолюции («00-00-0000\_информация»);

После решения вопросов, поставленных на дополнительный контроль, резолюция снимается с контроля:

в поле «Состояние исполнения» вносится соответствующая запись: «Поддержано», «Не поддержано», «Разъяснено»;

в поле «Ход исполнения» отражается краткое содержание ответа заявителя;

в поле «Основание для снятия с контроля» указываются реквизиты ответа, направленного заявителю; проставляется фактическая дата исполнения.

3.54. После завершения рассмотрения обращения, поступившего в министерство из управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – управление по работе с обращениями граждан и организаций) и подлежащего возврату, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление по работе с обращениями граждан и организаций.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений управлением по работе с обращениями граждан и организаций ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.55. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству. Дела, в которые помещаются отработанные обращения хранятся в отделе министерства, в котором обращение было рассмотрено.

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

3.57. Обращения граждан, поступившие в министерство из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

4. Рассмотрение в министерстве обращений граждан по поручению Губернатора Ростовской области, а также обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

4.1. Рассмотрение обращений граждан по поручению Губернатора Ростовской области или поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» и направленных в министерство Правительством Ростовской области, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

## 5. Личный прием граждан в министерстве

5.1. Личный прием граждан осуществляется министром, или лицом его замещающим, заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

Личный прием граждан министром, лицом его замещающим, заместителями министра проводится по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 110-112/12а/15, а также в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время рабочих поездок министра в городские округа и муниципальные районы Ростовской области и других установленных для приема граждан местах.

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

5.2. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами министерства (министром, лицом его замещающим, заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства и замещающими их лицами) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным министром в установленных для приема местах.

График приема граждан министром формируется помощником министра - главным специалистом и размещается ведущим специалистом на официальном сайте министерства.

5.3. Личный прием граждан должностными лицами министерства проводится в установленных в соответствии с графиком приема граждан местах по рабочим дням с понедельника по четверг с 09-00 до 17-00.

5.4. Просьба о личном приеме заместителями министра оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа. При этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.5. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме министром, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются министру (или лицу его

замещающему) для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

5.6. На основании обращения граждан, полученных в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме министра, заместителями министра, в целях согласования времени приема, ответственным исполнителем на имя министра, или лица его замещающего, заместителя министра готовится служебная записка.

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

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

5.7. Проведение личного приема граждан министром организует помощник министра - главный специалист.

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

5.8. По поручению министра, или лица его замещающего, личный прием может осуществлять уполномоченное им должностное лицо, о чем гражданин информируется помощником министра - главным специалистом, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится министром, или лицом его замещающим, в согласованный с гражданином день.

5.9. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего 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.

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

5.11. 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 министром, или лицом его замещающим, или иным должностным лицом по его поручению.

5.12. По окончании личного приема министр, или лицо его замещающее, 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.

5.13. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником министра - главным специалистом, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

5.14. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина, поступившего в ходе личного приема министра (лица его замещающего) возлагается на помощника министра - главного специалиста.

Если министром, (или лицом его замещающим), проводившим личный прием, рассмотрение обращения и направление ответа заявителю поручено иному должностному лицу министерства, то информация о результатах рассмотрения доводится ответственным исполнителем до лица, давшего поручение и проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

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

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

5.17. 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.

5.18. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе групп Губернаторского контроля министра, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника министра - главного специалиста.

5.19. Обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых министром, лицом его замещающим, заместителями министра регистрируются ведущим специалистом министерства и направляются структурным подразделениям министерства на исполнение в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело», в поле «Доп.реквизиты», «Личный прием» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

5.20. В случае, если на выездном личном приеме граждан решение вопроса, поставленного в обращении гражданина, не входит в компетенцию министерства, карточка личного приема в трехдневный срок с момента проведения личного приема направляется ведущим специалистом министерства с сопроводительным письмом в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 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 ведущим специалистом министерства, а также руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Все обращения граждан, поступившие в министерство, ставятся на контроль в системе «Дело».

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:  
    постановку на контроль поручений (резолюций) министра, лица его замещающего, по рассмотрению обращений;  
    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.

6.5. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы в письменной или электронной форме.

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

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

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

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

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

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц министерства, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляется министром (лицом его замещающим) или по его поручению иным должностным лицом.

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

Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в министерстве.

7.6. Обжалование решений или действий (бездействия), принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц министерства, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение  
к Порядку  
организации работы по  
рассмотрению обращений граждан  
в министерстве цифрового развития,  
информационных технологий и связи  
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)

Приложение № 2  
к постановлению  
министерства  
цифрового развития,  
информационных технологий и связи  
Ростовской области  
«11» декабря 2024 г. № 10

ПЕРЕЧЕНЬ

постановлений министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области, признанных утратившими силу

1. Постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 31.05.2021 № 5 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области».
2. Постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 28.12.2021 № 14 «О внесении изменений в постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 31.05.2021 № 5».
3. Постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 16.02.2023 № 2 «О внесении изменений в постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 31.05.2021 № 5».
4. Постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 17.06.2024 № 3 «О внесении изменений в постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 31.05.2021 № 5».
5. Постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 25.06.2024 № 4 «О внесении изменения в постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 31.05.2021 № 5».