

Областной закон Ростовской области от 18 сентября 2006 г. N 540-ЗС "Об обращениях граждан"(с изменениями и дополнениями)

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 15 марта 2007 г. N 656-ЗС наименование настоящего Областного закона изложено в новой редакции, вступающей в силу по истечении 10 дней со дня официального опубликования названного Областного закона*

*См. текст наименования в предыдущей редакции*

**Областной закон Ростовской области  
от 18 сентября 2006 г. N 540-ЗС  
"Об обращениях граждан"**

**С изменениями и дополнениями от:**

15 марта 2007 г., 20 сентября, 22 ноября 2010 г., 14 сентября 2011 г., 30 июля 2013 г., 2 марта 2015 г., 28 февраля 2018 г.

**Принят Законодательным Собранием 8 сентября 2006 г.**

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 15 марта 2007 г. N 656-ЗС статья 1 настоящего Областного закона изложена в новой редакции, вступающей в силу по истечении 10 дней со дня официального опубликования названного Областного закона*

*См. текст статьи в предыдущей редакции*

**Статья 1.** Предмет регулирования и сфера применения настоящего Областного закона

1. Настоящий Областной закон в соответствии с **Федеральным законом** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" устанавливает положения, направленные на защиту права граждан Российской Федерации (далее - граждане) на обращение.

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 30 июля 2013 г. N 1163-ЗС часть 2 статьи 1 настоящего Областного закона изложена в новой редакции*

*См. текст части в предыдущей редакции*

2. Действие настоящего Областного закона распространяется на все виды обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, полученных государственными органами Ростовской области, органами местного самоуправления, осуществляющими публично значимые функции государственными учреждениями Ростовской области, муниципальными учреждениями, иными организациями (далее также - органы) и их должностными лицами на личном приеме, по почте, телефаксу, телеграфу, информационным системам общего пользования, за исключением обращений, для которых федеральным конституционным законом или федеральным законом установлен иной порядок рассмотрения.

**3. Утратила силу.**

Информация об изменениях:

*См. текст части 3 статьи 1*

**Статья 2.** Основные термины

Для целей настоящего Областного закона используются следующие основные термины:

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 22 ноября 2010 г. N 512-ЗС в пункт 1 статьи 2 настоящего Областного закона внесены изменения, вступающие в силу с 1 января 2011 г.*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 30 июля 2013 г. N 1163-ЗС пункт 5 статьи 2 настоящего Областного закона изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах Ростовской области, органах местного самоуправления, осуществляющих публично значимые функции государственных учреждениях Ростовской области, муниципальных учреждениях, иных организациях.

### Статья 3. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы и должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Органы и должностные лица обеспечивают организацию информирования граждан о порядке реализации их права на обращение.

### Статья 4. Права гражданина при рассмотрении обращения

1. При рассмотрении обращения органом или **должностным лицом** гражданин имеет право лично или через своего представителя:

1) запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения;

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 22 ноября 2010 г. N 512-ЗС в пункт 2 части 1 статьи 4 настоящего Областного закона внесены изменения, вступающие в силу с 1 января 2011 г.*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3) 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;

Информация об изменениях:

Пункт 4 изменен с 2 марта 2018 г. - *Областной закон Ростовской области от 28 февраля 2018 г. N 1343-ЗС*

*См. предыдущую редакцию*

4) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 10](#) настоящего Областного закона, а в случае, предусмотренном [частью 6.1 статьи 10](#) настоящего Областного закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5) 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;

6) обращаться с [заявлением](#) о прекращении рассмотрения обращения;

7) осуществлять иные права в соответствии с федеральным и областным законодательством.

ГАРАНТ:

[Решением](#) Ростовского областного суда от 27 августа 2012 г. N 3-3/12 отказано в удовлетворении заявления о признании недействующей части 2 статьи 4 настоящего Закона

2. Лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, пользуется правами, указанными в [пунктах 2 и 3 части 1](#) настоящей статьи.

## Статья 5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган или [должностному лицу](#) с критикой деятельности указанных органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## Статья 6. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть [предложения](#), [заявления](#) или [жалобы](#), ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Информация об изменениях:

*Часть 3 изменена с 2 марта 2018 г. - Областной закон Ростовской области от 28 февраля 2018 г. N 1343-ЗС*

*См. предыдущую редакцию*

3. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных для рассмотрения обращений, поступивших в форме электронного документа. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## Статья 7. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа или должностного лица, 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 уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 5 статьи 10](#) настоящего Областного закона.

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 2 марта 2015 г. N 332-ЗС статья 7 настоящего Областного закона дополнена частью 3.1*

3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](#) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 5 статьи 10](#) настоящего Областного закона.

4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

5. Орган или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанном органе или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять [жалобу](#) на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в

установленном порядке в суд.

### Статья 8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение орган или должностное лицо могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

### Статья 9. Рассмотрение обращения

1. При рассмотрении обращения орган или должностное лицо:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, его представителя, а также лица, решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 22 ноября 2010 г. N 512-ЗС в пункт 2 части 1 статьи 9 настоящего Областного закона внесены изменения, вступающие в силу с 1 января 2011 г.*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных **должностных лиц**, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в **статье 10** настоящего Областного закона;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем органа, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Информация об изменениях:

*Часть 4 изменена с 2 марта 2018 г. - Областной закон Ростовской области от 28 февраля 2018 г. N 1343-ЗС*

*См. предыдущую редакцию*

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган или должностному лицу обращение, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен

с соблюдением требований **части 2 статьи 5** настоящего Областного закона на официальном сайте данного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## Статья 10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 15 марта 2007 г. N 656-ЗС часть 1 статьи 10 настоящего Областного закона изложена в новой редакции, вступающей в силу по истечении 10 дней со дня официального опубликования названного Областного закона*

*См. текст части в предыдущей редакции*

1. Установленные настоящим Областным законом положения распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращения, содержащегося в поступившей в орган или должностному лицу публикации в периодическом печатном издании.

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 30 июля 2013 г. N 1163-ЗС в часть 2 статьи 10 настоящего Областного закона внесены изменения*

*См. текст части в предыдущей редакции*

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

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 20 сентября 2010 г. N 478-ЗС в часть 3 статьи 10 настоящего Областного закона внесены изменения*

*См. текст части в предыдущей редакции*

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

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

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 22 ноября 2010 г. N 512-ЗС в часть 5 статьи 10 настоящего Областного закона внесены изменения, вступающие в силу с 1 января 2011 г.*

*См. текст части в предыдущей редакции*

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

Информация об изменениях:

*Статья 10 дополнена частью 5.1 с 2 марта 2018 г. - Областной закон Ростовской области от 28 февраля 2018 г. N 1343-ЗС*

5.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть

предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 30 июля 2013 г. N 1163-ЗС в часть 6 статьи 10 настоящего Областного закона внесены изменения*

*См. текст части в предыдущей редакции*

6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Информация об изменениях:

*Статья 10 дополнена частью 6.1 с 2 марта 2018 г. - Областной закон Ростовской области от 28 февраля 2018 г. N 1343-ЗС*

6.1. В случае поступления в орган или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с **частью 4 статьи 9** настоящего Областного закона на официальном сайте данного органа 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.

7. 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.

8. 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 соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

## **Статья 11. Сроки рассмотрения письменного обращения**

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 2 марта 2015 г. N 332-ЗС в часть 1 статьи 11 настоящего Областного закона внесены изменения*

*См. текст части в предыдущей редакции*

1. Письменное обращение, поступившее в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в **части 1.1** настоящей статьи.

Информация об изменениях:

*Областным законом Ростовской области от 2 марта 2015 г. N 332-ЗС статья 11 настоящего Областного закона дополнена частью 1.1*

1.1. Письменное обращение, поступившее Губернатору Ростовской области и содержащее

информацию о фактах возможных нарушений **законодательства** Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного **частью 2 статьи 9** настоящего Областного закона, руководитель органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4. В сроки, установленные **частями 1-3** настоящей статьи, не входит время, необходимое для уведомления заявителя о принятом решении.

## **Статья 12. Личный прием граждан**

Личный прием граждан в органах проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами в порядке, установленном федеральным законом.

## **Статья 13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Органы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступивших обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **Статья 14. Утратила силу.**

Информация об изменениях:

*См. текст [статьи 14](#)*

## **Статья 15. Вступление настоящего Областного закона в силу**

1. Настоящий Областной закон вступает в силу 2 ноября 2006 года.

2. Признать утратившим силу **Областной закон** от 3 октября 2005 года N 359-ЗС "О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан".

Глава Администрации  
(Губернатор) Ростовской области

В. Чуб

г. Ростов-на-Дону  
18 сентября 2006 г.  
N 540-ЗС