

Постановление Правительства Ростовской области от 3 августа 2016 г. N 555 "Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области" (с изменениями и дополнениями)

**Постановление Правительства Ростовской области  
от 3 августа 2016 г. N 555**

**"Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в  
Правительстве Ростовской области"**

С изменениями и дополнениями от:

9 февраля, 5 апреля 2017 г., 14 марта 2018 г.

ГАРАНТ:

Распоряжением Правительства Ростовской области от 15 марта 2017 г. N 127 настоящее постановление снято с контроля

В соответствии с [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Областным законом](#) от 18.09.2006 N 540-ЗС "Об обращениях граждан" Правительство Ростовской области постановляет:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области согласно [приложению](#).

2. Руководителям структурных подразделений Правительства Ростовской области обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Органам исполнительной власти Ростовской области принять аналогичные нормативные правовые акты по вопросу организации в указанных органах работы по рассмотрению обращений граждан.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области принять аналогичные нормативные правовые акты по вопросу организации в указанных органах работы по рассмотрению обращений граждан.

5. [Постановление](#) Правительства Ростовской области от 14.06.2012 N 506 "Об утверждении Административного регламента Правительства Ростовской области по исполнению государственной функции, связанной с рассмотрением обращений граждан" признать утратившим силу.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его [официального опубликования](#).

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Рудого В.В.

Губернатор Ростовской области

В.Ю. Голубев

Постановление вносит  
отдел по работе с обращениями  
граждан Правительства  
Ростовской области

**Приложение  
к постановлению Правительства  
Ростовской области  
от 03.08.2016 N 555**

**Порядок**

## организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области

С изменениями и дополнениями от:

9 февраля, 5 апреля 2017 г., 14 марта 2018 г.

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в Правительстве Ростовской области по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 1.2 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации";

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 N 273-ЗС "Об административных правонарушениях";

Областным законом от 18.09.2006 N 540-ЗС "Об обращениях граждан";

Областным законом от 01.08.2011 N 635-ЗС "О Правительстве Ростовской области";

указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 N 1 "О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области";

указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 N 50 "О регламенте Правительства Ростовской области";

распоряжением Губернатора Ростовской области от 13.03.2017 N 59 "Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области";

распоряжением Правительства Ростовской области от 23.08.2012 N 365 "О межведомственном электронном документообороте";

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 N 151 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области".

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

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 Правительства Ростовской области несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Правительстве Ростовской области 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах 3.3 - 3.8 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.

Информация об изменениях:

*Пункт 1.6 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Правительство Ростовской области, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#);

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3](#) настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном [пунктом 3.47.1 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: письменный ответ 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 2.1 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2.1. Почтовым адресом Правительства Ростовской области для доставки письменных обращений является: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, Д. 112.

Гражданин может лично передать письменное обращение в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее - управление) по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Соколова, д. 15.

2.2. График (режим) работы Правительства Ростовской области: понедельник - четверг - 9.00 - 18.00;

пятница - 9.00 - 16.45;

предпраздничные дни - 9.00 - 17.00; суббота и воскресенье - выходные дни; перерыв - 13.00 - 13.45.

Информация об изменениях:

*Пункт 2.3 изменен с 19 марта 2018 г. - Постановлением Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145*

*См. предыдущую редакцию*

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Правительство Ростовской области путем заполнения специальной формы сервиса "Электронная приемная граждан Ростовской области", размещенной в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru).

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 2.4 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: (863) 240-55-80 или (863) 240-57-40.

Прием обращений в телефонном режиме в Правительстве Ростовской области не осуществляется.

Телефон для справок управления: (863) 240-55-26.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Правительства Ростовской области и органов исполнительной власти Ростовской области, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети "Интернет": [www.donland.ru](http://www.donland.ru).

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 2.6 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником управления по телефону: (863) 240-55-26.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 2.7 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети "Интернет": [www.donland.ru](http://www.donland.ru)

На информационном стенде в управлении размещается следующая обязательная информация:

- режим работы управления;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе;
- почтовый адрес Правительства Ростовской области;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 2.8 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками управления: о местонахождении и графике работы Правительства Ростовской области; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе [официального сайта](#) в сети "Интернет", адресе [электронной почты](#) Правительства Ростовской области; 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 сети "Интернет";
  - касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с [Федеральным законом](#)

от 22.12.2008 N 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 Правительстве Ростовской области, если Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Губернатор Ростовской области, первые заместители Губернатора Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый орган исполнительной власти Ростовской области в соответствии с их компетенцией.

Направление Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области обращения на рассмотрение в другой государственный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа исполнительной власти Ростовской области и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом помощником первого заместителя Губернатора Ростовской области, заместителя Губернатора Ростовской области (далее - помощник руководителя) или уполномоченным лицом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно [приложению N 1](#) к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Правительство Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Правительства Ростовской области для рассмотрения в иной орган исполнительной власти Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе исполнительной власти Ростовской области, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

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.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 2.11 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

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 Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области или начальником управления, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в управление.

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

Информация об изменениях:

*Пункт 2.12 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от](#)*

14 марта 2018 г. N 145

*См. предыдущую редакцию*

2.12. Обращения, адресованные Правительству Ростовской области, Губернатору Ростовской области, первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, направляются управлением для рассмотрения по компетенции первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным указом Губернатора Ростовской области, а также в федеральные органы исполнительной власти и их территориальные подразделения, органы исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления, иные органы и организации.

Губернатору Ростовской области обращения направляются в соответствии с [разделом 4](#) настоящего Порядка.

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. 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 для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Копия обращения направляется заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Правительство Ростовской области с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Правительстве Ростовской области.

### **3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Правительство Ростовской области, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном 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 письменного 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.

Информация об изменениях:

*Пункт 3.6 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, 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 письменного 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.

Информация об изменениях:

*[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.7 настоящего приложения внесены изменения](#)*

*[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)*

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные 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 Правительство Ростовской области или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду бесосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, начальником правового управления при Губернаторе Ростовской области на основании предложения начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области или ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Правительство Ростовской области, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о бесосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

Информация об изменениях:

*Раздел 3 дополнен пунктом 3.7.1 с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

3.7.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который



размещен в соответствии с [пунктом 3.47](#) настоящего раздела на [официальном сайте](#) Правительства Ростовской области в сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. 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.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Правительство Ростовской области или должностному лицу Правительства Ростовской области.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.10 настоящего приложения внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками управления.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.11 настоящего приложения внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.11. По просьбе гражданина работниками управления на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.12 настоящего приложения внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.12. Обращения, поступившие в управление по факсу, принимаются и регистрируются работниками управления.

При поступлении в отдел обращений по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных структурным подразделениям Правительства Ростовской области или органам исполнительной власти Ростовской области, они передаются в отдел делопроизводства управления документационного обеспечения Правительства Ростовской области (далее - отдел делопроизводства) для учета и дальнейшей обработки.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.13 настоящего приложения внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.13. Обращения, поступившие в Правительство Ростовской области, после первичной обработки в отделе делопроизводства в тот же день в 11 и 15 часов передаются под роспись в управление.

Абзац утратил силу с 19 марта 2018 г. - [Постановление](#) Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145

Информация об изменениях:

[См. предыдущую редакцию](#)

[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.14 настоящего приложения внесены изменения](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие на [официальный сайт](#) Правительства Ростовской области и по адресу электронной почты Правительства Ростовской области, пересылаются отделом делопроизводства в управление.

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.15 настоящего приложения внесены изменения](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц Правительства Ростовской области письма с пометкой "Лично", с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом делопроизводства в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается помощником должностного лица в управление для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

Информация об изменениях:

[Раздел 3 дополнен пунктом 3.15.1 с 19 марта 2018 г. - Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)

3.15.1 В случае, если пометка "Лично" указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в управление, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.16 настоящего приложения внесены изменения](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.16. Поступившие в управление письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.17 настоящего приложения внесены изменения](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в Правительство Ростовской области, независимо от способов их доставки, производится работниками управления в соответствии с [пунктом 2.10 раздела 2](#) настоящего Порядка.

3.18. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства "Дело" (далее - система "Дело").

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.19 настоящего приложения внесены изменения](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.19. Работники управления обязаны 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".

3.20. 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.

3.21. 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 отделе, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (Правительство Ростовской области, Губернатор Ростовской области, первые заместители Губернатора Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области, либо иные адресаты); 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); гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, 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).

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.22 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы "Дело" несут работники управления, а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

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

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

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.24 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

3.24. По содержанию каждого обращения работники управления определяют ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителей, и направляют обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему "Дело", подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются начальником управления или замещающим его лицом. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются работником управления.

Уведомление заявителем о рассмотрении обращения подписывается работником управления.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются начальником управления.

Информация об изменениях:

*Пункт 3.25 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

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

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

3.27. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Правительства Ростовской области, 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.

3.28. Если заявитель ранее обращался в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.29. Обращения граждан, поступившие в Правительство Ростовской области из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Губернатору Ростовской области, первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

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

3.31 Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

Информация об изменениях:

*[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.32 настоящего приложения внесены изменения](#)*

*[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)*

3.32. Ежедневно, до 17 часов, помощники руководителей или уполномоченные на это лица получают письменные обращения граждан по курируемым вопросам в управлении под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

Информация об изменениях:

*[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.33 настоящего приложения внесены изменения](#)*

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.33. При необходимости срочной передачи обращения Губернатору Ростовской области, первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в течение дня работник управления получает его из соответствующей приемной исполнителя и передает по назначению под роспись.

Информация об изменениях:

[Пункт 3.34 изменен с 19 марта 2018 г. - Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

3.34. Обращения, направляемые для рассмотрения в органы исполнительной власти Ростовской области и органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, ежедневно, до 11 часов, работником управления передаются в отдел делопроизводства для их рассылки.

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.35 настоящего приложения внесены изменения](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.35. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в управлении, от одного исполнителя другому, минуя отдел обращений. О такой передаче работником управления делается отметка в системе "Дело" и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.37. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области или структурным подразделениям Правительства Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

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

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается первый заместитель Губернатора Ростовской области или заместитель Губернатора Ростовской области, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

Информация об изменениях:

[Пункт 3.38 изменен с 19 марта 2018 г. - Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

3.38. Депутатский запрос, направленный в Правительство Ростовской области 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 регистрации в управлении.

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

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.39 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

3.39. При обращении в Правительство Ростовской области депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Правительства Ростовской области дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в управлении.

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

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.40 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

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

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в управлении.

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

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.41 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

3.41. В случае, если при рассмотрении обращения в Правительстве Ростовской области возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется первым заместителям Губернатора Ростовской области или заместителям Губернатора Ростовской области для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

В случае, если при рассмотрении обращения возникают разногласия между приемными первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области о компетенции, данное обращение направляется работниками управления начальнику правового управления при Губернаторе Ростовской области для принятия решения о его дальнейшем рассмотрении и определения исполнителей.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.42 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

3.42. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес

начальника управления за подписью руководителя (или лица, его замещающего), помощника руководителя или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.43. 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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.44. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Правительства Ростовской области обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.46. В случае направления на рассмотрение первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов власти, взаимодействие с которыми осуществляет Правительство Ростовской области, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью первого заместителя Губернатора Ростовской области, заместителя Губернатора Ростовской области или уполномоченными ими должностными лицами.

Информация об изменениях:

*Пункт 3.47 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

3.47. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Правительство Ростовской области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Правительство Ростовской области в письменной форме.

Информация об изменениях:

*Раздел 3 дополнен пунктом 3.47.1 с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

3.47.1. Ответ на обращение, поступившее в Правительство Ростовской области, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на [официальном сайте](#) Правительства Ростовской области в сети "Интернет".

3.48. Ответ на обращение граждан подписывается первым заместителем Губернатора Ростовской области, заместителем Губернатора Ростовской области либо иным должностным лицом по его поручению.

3.49. 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.

3.50. 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.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.51 настоящего приложения внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.51. 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.

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

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в управление для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы "Дело" в разделе "Поручение" работником управления проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.53 настоящего приложения внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3.53. 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 в управление для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы "Дело".

3.54. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемной, помощники руководителя или по поручению руководителя - должностные лица курируемых им структурных подразделений Правительства Ростовской области в соответствии с требованиями [Инструкции](#) по делопроизводству.

3.55. Рассмотрение устных обращений, поступивших на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованных по компетенции в справочную службу Правительства Ростовской области.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в подпункт 3.55.1 пункта 3.55 настоящего приложения внесены изменения



*См. текст подпункта в предыдущей редакции*

3.55.1. Устные обращения граждан, поступившие на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованные по компетенции в справочную службу Правительства Ростовской области, принимаются сотрудником управления (далее - оператор).

3.55.2. Оператором заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания поднятого в устном обращении вопроса.

3.55.3. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю оператором в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

3.55.4. Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.55.5. В отдельных случаях, если вопрос, поднятый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, оператором может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется ответственный исполнитель.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 3.56 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

3.56. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в управление, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление, где проверяется правильность их оформления.

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

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 пункт 3.57 настоящего приложения изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

3.57. При поступлении отработанных обращений граждан в управление работник управления снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему "Дело" вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: "Меры приняты", "Поддержано", "Разъяснено", "Не поддержано". На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работника управления.

3.58. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями [Инструкции](#) по делопроизводству.

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

3.60. Обращения граждан, поступившие в Правительство Ростовской области из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в

соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки 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

4.1. На доклад Губернатору Ростовской области передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Правительства Ростовской области и руководителями органов исполнительной власти Ростовской области, а также запросы депутатов, адресованные Губернатору Ростовской области.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 4.2 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

4.2. Обращения, передаваемые на доклад Губернатору Ростовской области, непосредственно определяются начальником управления совместно с помощником Губернатора Ростовской области.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 9 февраля 2017 г. N 68 пункт 4.3 настоящего приложения изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

4.3. Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области начальником управления может направляться запрос в органы исполнительной власти Ростовской области или органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в органы исполнительной власти Ростовской области или органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 пункт 4.4 настоящего приложения изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

4.4. После получения поручения Губернатора Ростовской области обращения передаются в управление для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным исполнителем управления в течение одного дня с момента поступления поручения в управление.

Информация об изменениях:

*Пункт 4.5 изменен с 19 марта 2018 г. - Постановлением Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145*

*См. предыдущую редакцию*

4.5. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области - тридцать дней со дня регистрации обращения в управлении, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

Информация об изменениях:

*Пункт 4.6 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

4.6. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в [абзаце первом](#) настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником управления.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в [абзаце третьем](#) настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.7. Обращения граждан, по которым имеется резолюция "Контроль", равно как и штамп "Контроль", рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

Информация об изменениях:

*Пункт 4.8 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

Проект ответа за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передается ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

Информация об изменениях:

*Пункт 4.9 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

4.9. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

Информация об изменениях:

*Пункт 4.10 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

4.10. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, визируются начальником управления.

Начальник управления вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

Информация об изменениях:

*[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 4.11 настоящего приложения внесены изменения](#)*

*[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)*

4.11. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле в управлении.

В случае, если в ответе, полученном от областного органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

Информация об изменениях:

*[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 4.12 настоящего приложения внесены изменения](#)*

*[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)*

4.12. Поручения, данные Губернатором Ростовской области во время приема граждан в ходе его рабочих поездок в муниципальные образования области, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок и ставятся на контроль контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является помощник Губернатора Ростовской области.

Письменные обращения граждан, переданные Губернатору Ростовской области в ходе его рабочих поездок, передаются помощником Губернатора Ростовской области в управлении для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

4.13. [Утратил силу.](#)

Информация об изменениях:

*[См. текст пункта 4.13](#)*

*[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 4.14 настоящего приложения внесены изменения](#)*

*[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)*

4.14. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению

Губернатора Ростовской области, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются в приемные первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области в соответствии с распределением обязанностей.

При этом первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении, а также организуется подготовка ответственным должностным лицом объяснительной записки на имя Губернатора Ростовской области.

Объяснительная записка передается в управление ответственным должностным лицом в течение пяти дней со дня регистрации обращения в управление.

Управление передает поступившую объяснительную записку в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области вместе с копией обращения заявителя.

## **5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области "прямых эфиров"**

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 5.1 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

5.1. Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения "прямых эфиров" с участием Губернатора Ростовской области, осуществляются пресс-службой Губернатора Ростовской области (далее - пресс-служба). Обращения, направляемые 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.

Вопросы, поступившие в ходе проведения "прямых эфиров" и не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона, направляются управлением в органы исполнительной власти Ростовской области или в органы местного самоуправления Ростовской области в соответствии с компетенцией для подготовки информации по существу вопроса и направления ее в пресс-службу. Пресс-службой поступившая информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, анализируется и передается телекомпании, проводившей "прямой эфир" для публикации на сайте.

5.2. Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения "прямого эфира", формируется и направляется пресс-службой в адрес Губернатора Ростовской области для оформления поручения об их рассмотрении.

Вопросы, заданные гражданами непосредственно в ходе проведения "прямого эфира", на которые Губернатором Ростовской области были даны исчерпывающие ответы и не требующие дополнительных поручений, в вышеуказанный перечень вопросов не включаются и для дальнейшего рассмотрения не направляются.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 5.3 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

5.3. После оформления поручения Губернатора Ростовской области, перечень вопросов передается в управление для их регистрации и направления на рассмотрение по компетенции.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 5.4 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

5.4. Регистрация обращений осуществляется в системе "Дело" в течение трех дней со дня поступления в управление. 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. Обращения, поступившие в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения "прямых эфиров", направляются для рассмотрения первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области в соответствии с распределением обязанностей, для организации их рассмотрения по компетенции.

5.6. Ответственный исполнитель органа исполнительной власти или муниципального образования, 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.

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

5.8. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.9. 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.

5.10. После подготовки ответа ответственный исполнитель органа исполнительной власти или муниципального образования, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.11. Ответ на обращение подписывается первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области.

5.12. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

5.13. Копия ответа, данного заявителю, направляется ответственным исполнителем органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в пресс-службу по системе "Дело".

5.14. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на первых заместителей Губернатора Ростовской области и заместителей Губернатора Ростовской области, которым было поручено рассмотрение обращений.

## **6. Личный прием граждан в Правительстве Ростовской области**

6.1. Личный прием граждан осуществляется Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области или уполномоченными ими должностными лицами Правительства Ростовской области по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Правительства Ростовской области и органов исполнительной власти Ростовской области, главы администраций муниципальных образований Ростовской области, иные

**ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА.**

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 9 февраля 2017 г. N 68 пункт 6.2 настоящего приложения изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

6.2. Личный прием граждан Губернатором Ростовской области проводится в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 6.3 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

6.3. Личный прием граждан в Правительстве Ростовской области осуществляется первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области и уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений Правительства Ростовской области и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области формируется управлением ежемесячно, по согласованию с помощниками руководителей, составляется и подписывается начальником управления.

График приема граждан ежемесячно публикуется в газете "Наше время", размещается на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети "Интернет": [www.donland.ru](http://www.donland.ru) и вывешивается на информационном стенде в управлении граждан.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 пункт 6.4 настоящего приложения изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

6.4. Личный прием граждан в управлении проводится начальником управления или уполномоченными на то лицами управления по рабочим дням с понедельника по четверг с 10:30 до 12:30.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 6.5 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

6.5. Личный прием граждан должностными лицами Правительства Ростовской области проводится в помещении управления или других установленных местах.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 пункт 6.6 настоящего приложения изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

6.6. В случае, если гражданин обратился в управление с просьбой о записи на личный прием к Губернатору Ростовской области, первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области предварительная запись на личный прием возлагается на уполномоченное лицо управления.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 пункт 6.7*

*настоящего приложения изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

6.7. Просьба о личном приеме первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

Информация об изменениях:

*Пункт 6.8 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*См. предыдущую редакцию*

6.8. Письменные обращения или обращения в электронной форме с просьбой о личном приеме Губернатором Ростовской области направляются управлением в приемные первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области для организации личного приема граждан в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным указом Губернатора Ростовской области. При этом прием граждан должен быть проведен первым заместителем Губернатора Ростовской области, заместителем Губернатора Ростовской области или по их поручениям руководителем органа исполнительной власти Ростовской области или структурного подразделения Правительства Ростовской области.

В случае, если рассмотрение обращения с просьбой о личном приеме Губернатором Ростовской области направлено на рассмотрение нескольким должностным лицам, организация личного приема осуществляется исполнителем, указанным в поручении первым, с привлечением должностных лиц, определенных в качестве соисполнителей.

При этом личный прием может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

Информация об изменениях:

*Пункт 6.9 изменен с 19 марта 2018 г. - [Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145](#)*

*См. предыдущую редакцию*

6.9. В случае, если в обращении, поступившем в Правительство Ростовской области в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно [приложению N 2](#) к настоящему Порядку и передается помощнику руководителя для согласования личного приема первым заместителем Губернатора Ростовской области, заместителем Губернатора Ростовской области или должностным лицом по их поручениям.

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

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

Информация об изменениях:

*[Постановлением Правительства Ростовской области от 9 февраля 2017 г. N 68 пункт 6.10 настоящего приложения изложен в новой редакции](#)*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

6.10. Организация проведения личного приема граждан первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области возлагается на их помощников.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан помощником руководителя.



6.11. В случае отсутствия в день приема руководителя по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

6.14. 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 руководителем, проводившим личный прием.

6.15. По окончании личного приема руководитель 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.

6.16. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы "Дело".

6.17. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

6.18. [Утратил силу.](#)

Информация об изменениях:

[См. текст пункта 6.18](#)

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

6.20. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.21. Первые заместители Губернатора Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области при выезде в муниципальные образования с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.22. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника руководителя, проводившего личный прием.

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 6.23 настоящего приложения внесены изменения](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

6.23. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской

области, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в управление и направляются структурным подразделениям Правительства Ростовской области, органам исполнительной власти Ростовской области и их должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе "Дело" в поле "Информационная группа" вносится информация о руководителе, проводившем прием.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 6.24 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

6.24. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в управление для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается начальником управления помощнику руководителя, проводившего личный прием граждан, для доработки.

## 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.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 7.2 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, начальником контрольного управления при Губернаторе Ростовской области, начальником правового управления при Губернаторе Ростовской области, начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, а также руководителями иных структурных подразделений Правительства Ростовской области, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 7.3 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

7.3. Управлением 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 органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Ростовской области от 5 апреля 2017 г. N 266 в пункт 7.4*

*настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

7.4. В обязательном порядке управлением 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 Ростовской области;

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

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Губернатора Ростовской области по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, 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 письменные ответы.

Информация об изменениях:

*Раздел 8 изменен с 19 марта 2018 г. - Постановление Правительства Ростовской области от 14 марта 2018 г. N 145*

*См. предыдущую редакцию*

## **8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Правительства Ростовской области**

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Правительства Ростовской области, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Правительства Ростовской области, за исключением руководителей структурных подразделений Правительства Ростовской области, подчиненных Губернатору Ростовской области, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области, осуществляющих руководство данным структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным указом Губернатора Ростовской области.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Правительства Ростовской области, подчиненных Губернатору Ростовской области, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются по поручению Губернатора Ростовской

области начальником правового управления при Губернаторе Ростовской области.

8.5. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на начальника правового управления при Губернаторе Ростовской области.

8.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Правительства Ростовской области, принимается одно из следующих решений:

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

отказать в удовлетворении жалобы.

8.7. Обжалование решений или действий (бездействия) Губернатора Ростовской области, начальника правового управления при Губернаторе Ростовской области, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого начальником правового управления при Губернаторе Ростовской области по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), должностных лиц Правительства Ростовской области, указанных в абзаце втором пункта 8.4 и пункте 8.5 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется управлением.

Начальник управления документационного  
обеспечения Правительства Ростовской области

Т.А. Родионченко

**Приложение N 1  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений граждан  
в Правительстве Ростовской области**

Правительство Ростовской области  
344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112

Исходящий номер

Адрес:

Кому: \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_

Ваше обращение взято на контроль в приемной первого заместителя Губернатора Ростовской области, заместителя Губернатора 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

Ф.И.О.

(подпись)

**Приложение N 2  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений граждан**

**в Правительстве Ростовской области**

**Карточка  
личного приема гражданина**

N \_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 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.