



# МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ЭНЕРГЕТИКИ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.07.2019 № 1

г. Ростов-на-Дону

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

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

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

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

И.Н. Сорокин

Постановление вносит  
сектор правовой работы

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

1. Общие положения

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

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом Ростовской области;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;
- указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области»;
- указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О регламенте Правительства Ростовской области»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;



постановлением Правительства Ростовской области от 20.01.2012 № 40 «Об утверждении положения о министерстве промышленности и энергетики Ростовской области»;

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

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

настоящим постановлением.

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

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

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

1.5. При рассмотрении обращений граждан в министерстве его должностные лица:

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

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 иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.11 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.



1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в министерство, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной 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 – 3.11 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 3.9 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в министерство.

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.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом министерства для доставки письменных обращений является: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

2.2. Гражданин может лично передать письменное обращение в министерство по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112, почтовый ящик для корреспонденции министерства, находящийся в Бюро пропусков (вход в здание со стороны пр. Соколова).

График приема письменных обращений:

понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30;

пятница – с 8.30 до 16.15;

суббота и воскресенье – выходные дни;



перерыв – 13.00 – 13.45.

2.3. Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по факсу министерства: (863) 240-19-02. Телефон для справок: (863) 240-18-31.

2.5. Обращения в форме электронного сообщения направляются на адрес электронной почты министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»): [minprom@donland.ru](mailto:minprom@donland.ru).

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

В обращении 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.6. Сведения о месте нахождения министерства, графике работы, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан, телефонных номерах, графике личного приема граждан уполномоченными должностными лицами министерства размещены на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: [www.minprom.donland.ru](http://www.minprom.donland.ru).

2.7. Информирование граждан о месте нахождения и графике работы министерства, о справочных телефонах, о почтовом адресе, адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты, о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений осуществляется секретарем министра промышленности и энергетики Ростовской области (далее – секретарь министра) или лицом, его замещающим по телефону: (863) 240-18-31.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в министерстве, если министром промышленности и энергетики Ростовской области (далее - министр) или лицом, его замещающим не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

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

2.10. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется исполнителем в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в



обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.12. 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 исполнителем в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.13. По направленному в министерство в установленном порядке запросу другого государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица министерства обязаны в течение пятнадцати дней с момента поступления запроса 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.

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 в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

3.2. Обращение, поступившее в министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в 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 министерства, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае если текст 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.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министерством может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается министром на основании предложения ответственного исполнителя, оформленного служебной запиской.

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

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

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

3.12. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы.



В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, они регистрируются в приемной министерства.

3.13. Регистрация обращений, поступивших в министерство, за исключением электронных обращений, поступающих на адрес электронной почты министерства в сети «Интернет», указанный в пункте 2.5 раздела 2 настоящего Порядка, производится секретарем министра или лицом, его замещающим в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения.

3.14. Регистрация обращений, поступающих на адрес электронной почты министерства в сети «Интернет», указанный в пункте 2.5 раздела 2 настоящего Порядка, осуществляется сотрудником отдела экономического анализа и прогнозирования министерства в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

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

3.15. Регистрация, систематизация и анализ обращений граждан, поступающих в министерство, независимо от способов их доставки осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.16. При регистрации обращения в системе «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, личный прием);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное).

3.17. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет должностное лицо, осуществляющее регистрацию обращения.

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

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

3.19. При регистрации обращения 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.

3.20. Обращения граждан, поступившие в министерство из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

3.21. Обращения граждан, направленные в министерство федеральными государственными органами власти или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими.

Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в срок, указанный в п. 2.8 раздела 2 настоящего Порядка.

3.22. Обращения граждан, направленные в министерство депутатами Законодательного Собрания Ростовской области, рассматриваются в течение четырнадцати дней со дня регистрации.

3.23. По содержанию каждого обращения министр определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей и направляет обращение для рассмотрения по существу и подготовки ответа.

3.24. Информация об исполнителях и текст поручения министра вносятся в систему «Дело» секретарем министра или лицом, его замещающим.

3.25. К зарегистрированному обращению прикрепляется лист с резолюцией министра, содержащий фамилию и инициалы ответственного исполнителя, а также дату регистрации обращения и регистрационный номер, который автоматически присваивается в системе «Дело».

3.26. Информация о регистрации и ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется секретарем министра или лицом, его замещающим по телефону: (863) 240-18-31.

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

3.28. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, 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 в срок не позднее 5-ти рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

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



3.30. 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 его министерством в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

3.31. 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.

3.32. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.33. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения. В регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.34. 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 об этом секретарю министра или лицу, его замещающему для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.35. Ответы на обращения граждан подписываются министром либо иным должностным лицом по его поручению.

3.36. Ответы в федеральные органы государственной власти, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Ростовской области подписываются министром или лицом, его замещающим.

3.37. Ответы на обращения граждан, в федеральные органы государственной власти, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Ростовской области печатаются на бланках министерства установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.38. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в



министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство 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 пункта 3.30 раздела 3 настоящего Порядка на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

3.39. К ответу на обращения граждан прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются у исполнителя.

Подлинники обращений граждан, направленных из федеральных органов государственной власти, подлежат возврату при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.40. В ответе в федеральные органы государственной власти, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.41. При подписании ответа на обращение гражданина указанное обращение снимается с контроля.

В системе «Дело» исполнителем вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

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

#### 5. Личный прием граждан в министерстве

5.1. Личный прием граждан осуществляется министром, первым заместителем, заместителями министра или уполномоченными министром должностными лицами министерства по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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



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

Организация проведения личного приема граждан министром во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области возлагается на помощника министра и руководителей соответствующих общественных приемных Губернатора Ростовской области

Учет обращений граждан и оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника министра.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения на официальных сайтах органов местного самоуправления Ростовской области и через средства массовой информации.

5.3. Личный прием граждан первым заместителем министра, заместителем министра, иными должностными лицами министерства проводится в министерстве или в других установленных для приема граждан местах, в том числе в отделе по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Соколова, д. 15.

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: [www.minprom.donland.ru](http://www.minprom.donland.ru).

5.4. Просьба о личном приеме министром, его заместителями или уполномоченными им лицами оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.5. В случае, если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме, и при наличии поручения министра об организации его встречи, помощником министра оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку. В случае, если министром поручено провести прием другому должностному лицу, карточка личного приема гражданина оформляется соответствующим должностным лицом.

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

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

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

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



5.7. 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.

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

5.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный лицом, проводившим личный прием.

5.10. По окончании личного приема министр, первый заместитель министра, заместитель министра или уполномоченное должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.11. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело».

5.12. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на помощника министра или уполномоченное министром должностное лицо.

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

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

## 6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра, а также руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. На контроль в обязательном порядке 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.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений министра по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями министра, должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

## 7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц

7.1. Решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.

7.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица министерства, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в установленном порядке.

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

7.4. Ответ на жалобу направляется гражданину в срок, указанный в п. 2.8 раздела 2 настоящего Порядка.