



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.12.2022 № 1106

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменений в постановление Правительства Ростовской области от 09.02.2017 № 70

В целях повышения эффективности работы интерактивного сервиса «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области» Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление Правительства Ростовской области от 09.02.2017 № 70 «Об утверждении Порядка работы интерактивного сервиса «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области» изменения согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Хохлова А.А.

Губернатор
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Постановление вносит
управление по работе
с обращениями граждан
и организаций Правительства
Ростовской области

Приложение
к постановлению
Правительства
Ростовской области
от 19.12.2022 № 1106

ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в постановление
Правительства Ростовской области от 09.02.2017 № 70
«Об утверждении Порядка работы интерактивного сервиса
«Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области»

В приложении:

1. В разделе 1:

1.1. Пункт 1.1 изложить в редакции:

«1.1. Интерактивный сервис «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области» (далее – Сервис) создан в целях обеспечения информационного взаимодействия Губернатора Ростовской области с гражданами в режиме видеоконференцсвязи.

В видеоконференции могут принимать участие заместители Губернатора Ростовской области (в том числе первые), руководители исполнительных органов Ростовской области, главы администраций городских округов и муниципальных районов в Ростовской области (далее – глава администрации), иные должностные лица.

Организация работы Сервиса осуществляется в соответствии с настоящим Порядком и не регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. В пункте 1.3 слова «органов исполнительной власти» заменить словами «исполнительных органов».

1.3. В абзацах первом, третьем пункта 1.6 слово «видеоконференцсвязи» заменить словом «видеоконференции».

2. Разделы 2, 3 изложить в редакции:

«2. Порядок работы с заявками

2.1. Для направления заявки на Сервис гражданину необходимо:

пройти процедуру авторизации на официальном сайте Правительства Ростовской области с использованием единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) в разделе «Интерактивная приемная»;

заполнить контактные данные: номер телефона, адрес проживания и электронной почты;

изложить суть вопроса, предлагаемого для обсуждения с Губернатором Ростовской области.

2.2. Заявка должна содержать:

один вопрос или вопросы, относящиеся к одной тематике;
информацию, достаточную для рассмотрения предложенного для обсуждения вопроса.

Вопрос, изложенный в заявке, должен входить в компетенцию исполнительных органов Ростовской области или органов местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области.

2.3. В течение трех рабочих дней со дня поступления на Сервис заявка подлежит регистрации управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее – управление) в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») и направлению заместителям Губернатора Ростовской области (в том числе первым), руководителям исполнительных органов Ростовской области или главам администраций в соответствии с их компетенцией для рассмотрения и подготовки информации на имя Губернатора Ростовской области (далее – информация). Срок подготовки информации – десять календарных дней с момента регистрации в управлении.

В исключительных случаях, если при подготовке информации возникает необходимость сбора дополнительных сведений или направления запроса в другие государственные органы или организации, срок подготовки информации может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее – начальник управления) на основании соответствующего письма исполнителя о продлении срока, направленного в управление не позднее чем за два дня до окончания установленного срока.

2.4. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации несут руководитель структурного подразделения Правительства Ростовской области, рассматривавший заявку по поручению заместителя Губернатора Ростовской области (в том числе первого), руководитель исполнительного органа Ростовской области или глава администрации, которым в соответствии с абзацем первым пункта 2.3 настоящего раздела направлена заявка для рассмотрения и подготовки информации.

2.5. Подготовленная информация подписывается заместителем Губернатора Ростовской области (в том числе первым), руководителем исполнительного органа Ростовской области или главой администрации в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и регистрируется в системе «Дело». При этом адресатом в регистрационной карточке системы «Дело» указывается начальник управления.

2.6. Информация должна содержать конкретные сроки или этапы разрешения предложенного к обсуждению вопроса либо разъяснение со ссылкой на действующее законодательство о невозможности разрешения вопроса по существу, при этом должны быть предложены другие варианты его разрешения.

2.7. В случае направления неполной или необъективной информации и при необходимости дополнительного изучения предложенного для обсуждения вопроса информация возвращается управлением на доработку.

2.8. В связи с ограниченностью во времени, отведенном на проведение видеоконференции, при наличии большого количества поданных заявок, приоритетными для вынесения на обсуждение в режиме видеоконференцсвязи являются заявки по вопросам, затрагивающим интересы широкого круга лиц и социально значимым вопросам.

Решение о вынесении вопроса, изложенного в заявке, на обсуждение в режиме видеоконференцсвязи принимается заместителем Губернатора Ростовской области, осуществляющим руководство управлением, по предложению начальника управления.

2.9. Материалы, необходимые для проведения видеоконференции, подготавливаются Губернатору Ростовской области управлением.

2.10. Поручения, данные Губернатором Ростовской области в ходе видеоконференции, оформляются протоколом (перечнем) поручений и ставятся на контроль контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является управление.

Срок подготовки и передачи проекта протокола (перечня) поручений на утверждение Губернатору Ростовской области составляет не более трех рабочих дней со дня, следующего после дня проведения видеоконференции.

2.11. По заявкам, не вынесенным на обсуждение в режиме видеоконференцсвязи, руководителем структурного подразделения Правительства Ростовской области, рассматривавшим заявку по поручению заместителя Губернатора Ростовской области (в том числе первого), руководителем исполнительного органа Ростовской области или главой администрации, которым в соответствии с абзацем первым пункта 2.3 настоящего раздела направлена заявка для рассмотрения, готовится письменный ответ гражданину. При этом в регистрационную карточку заявки в системе «Дело» управлением вводится соответствующая резолюция (далее – резолюция управления).

2.12. Ответственным за подготовку ответа гражданину является должностное лицо, указанное в резолюции управления первым.

2.13. Срок подготовки ответа гражданину составляет не более семи рабочих дней со дня ввода резолюции управления.

2.14. В ходе подготовки ответа с гражданином должна быть проведена личная встреча или телефонный разговор руководителем структурного подразделения Правительства Ростовской области, рассматривавшим заявку

по поручению заместителя Губернатора Ростовской области (в том числе первого), руководителем исполнительного органа Ростовской области или главой администрации, которые в соответствии с пунктом 2.11 настоящего раздела готовят ответ гражданину, либо по их поручению – заместителем руководителя.

2.15. В ответе гражданину в обязательном порядке должны содержаться:
указание о рассмотрении заявки по поручению Губернатора Ростовской области;

ссылка на проведенную встречу или телефонный разговор (дата и каким должностным лицом была проведена встреча или разговор), а также полная и объективная информация по вопросу, указанному в заявке;

конкретные сроки или этапы разрешения вопроса либо разъяснение о невозможности его разрешения со ссылкой на действующее законодательство, а также другие возможные варианты его разрешения.

2.16. Ответ гражданину подписывается руководителем структурного подразделения Правительства Ростовской области, рассматривавшим заявку по поручению заместителя Губернатора Ростовской области (в том числе первого), руководителем исполнительного органа Ростовской области или главой администрации в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и регистрируется в системе «Дело». При этом адресатом в регистрационной карточке системы «Дело» указывается начальник управления.

2.17. Ответ гражданину направляется управлением в электронной форме через Сервис.

2.18. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту информации, представляемой гражданину в ответе, несут руководитель структурного подразделения Правительства Ростовской области, рассматривавший заявку по поручению заместителя Губернатора Ростовской области (в том числе первого), руководитель исполнительного органа Ростовской области или глава администрации, которые в соответствии с пунктом 2.11 настоящего раздела готовят ответ гражданину.

2.19. В случае, если ответ гражданину не соответствует требованиям, установленным настоящим Порядком, он возвращается управлением для доработки.

2.20. Заявки не принимаются к рассмотрению в случае, если:

вопрос ранее был рассмотрен в соответствии с настоящим Порядком;

не ясна суть вопроса;

предложенный к обсуждению вопрос не входит в компетенцию исполнительных органов Ростовской области или органов местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области;

вопрос является предметом судебного разбирательства или по вопросу имеется принятое судебное решение;

вопрос относится к коммерческой деятельности граждан или юридических лиц;

вопрос ранее был рассмотрен исполнительными органами Ростовской области или органами местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области и по нему имеется решение о прекращении переписки с гражданином в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

вопрос касается личной жизни должностных лиц исполнительных органов Ростовской области или органов местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области;

гражданин отозвал заявку.

2.21. Заявки, не вынесенные на обсуждение в режиме видеоконференцсвязи и требующие длительных сроков разрешения поднятых в них вопросов, ставятся на дополнительный контроль в управлении с указанием даты представления доклада о разрешении вопроса.

2.22. Доклад на имя Губернатора Ростовской области об исполнении вопроса, требовавшего длительных сроков разрешения, подготавливается должностными лицами, рассматривавшими заявку, и направляется в управление по системе «Дело».

Доклад на имя Губернатора Ростовской области должен быть конкретным, полным, иметь четкий и исключающий возможность двоякого толкования текст.

2.23. Если в ходе разрешения вопроса, содержащегося в заявке, находящейся на дополнительном контроле, возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему разрешению в установленный срок, в адрес начальника управления не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока, указанного в пункте 2.21 настоящего раздела, направляется информация с указанием причин, конкретных мер, принимаемых для его разрешения, и предложений о продлении срока с указанием планируемой даты его разрешения.

2.24. Управление анализирует информацию о ходе разрешения вопросов, находящихся на дополнительном контроле, при необходимости запрашивает у исполнителей дополнительные материалы и, по согласованию с заместителем Губернатора Ростовской области, осуществляющим руководство управлением, снимает их с контроля.

2.25. По итогам исполнения вопросов, находящихся на дополнительном контроле в управлении, исполнителем готовится окончательный ответ в соответствии с требованиями пунктами 2.11 – 2.17 настоящего раздела.

3. Организация видеоконференции

3.1. При принятии решения о вынесении вопроса, содержащегося в заявке, на обсуждение с Губернатором Ростовской области посредством видеоконференцсвязи гражданину через Сервис управления направляется приглашение принять участие в видеоконференции.

3.2. Гражданин должен подтвердить свое участие или отказаться от участия в видеоконференции путем выбора соответствующей опции в личном кабинете на Сервисе.

3.3. Гражданин, подтвердивший свое участие, подключается к видеоконференцсвязи, используя компьютерную технику, обеспечивающую бесперебойную работу с Сервисом (стационарный компьютер, ноутбук, нетбук).

3.4. Участие в видеоконференции принимает гражданин, направивший заявку.

3.5. При наличии у гражданина объективных обстоятельств, препятствующих его личному участию в видеоконференции, он может определить лицо, которое будет выступать от его имени, о чем должен информировать управление до начала видеоконференции.

3.6. Подключение участников видеоконференции осуществляется министерством не позднее чем за 60 минут до ее начала для проверки технической возможности ее проведения.».

Начальник управления
документационного обеспечения
Правительства Ростовской области



В.В. Лозин