



**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО  
РАЗВИТИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(МИНТРУД ОБЛАСТИ)**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 25 сентября 2018 № 31

г. Ростов-на-Дону

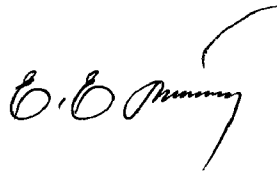
**Об утверждении Порядка организации работы  
по рассмотрению обращений граждан в министерстве труда  
и социального развития Ростовской области**

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

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве труда и социального развития Ростовской области согласно приложению № 1.
2. Руководителям структурных подразделений министерства труда и социального развития Ростовской области обеспечить выполнение настоящего постановления.
3. Признать утратившими силу нормативные правовые акты министерства труда и социального развития Ростовской области по перечню согласно приложению № 2.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя министра труда и социального развития Ростовской области Исаенко О.В.

Министр



Е.В. Елисеева

Постановление вносит  
отдел делопроизводства, писем и обращений

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в министерстве труда и социального развития Ростовской области

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве труда и социального развития Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве труда и социального развития 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»;
- распоряжениям Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;
- распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

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

приказом министерства труда и социального развития Ростовской области от 28.06.2018 № 156 «Об утверждении Регламента министерства труда и социального развития Ростовской области»;

приказом министерства труда и социального развития Ростовской области от 14.08.2018 № 190 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве труда и социального развития 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 министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

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

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают 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.

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

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить 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 3.42 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 уведомлением 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

2.1. Почтовым адресом министерства для доставки письменных обращений является: 344000, г. Ростов-на-Дону, ул. Лермонтовская, д. 161.

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел делопроизводства, писем и обращений (далее – отдел делопроизводства) по адресу: 344000 г. Ростов-на-Дону, ул. Лермонтовская, д. 161.

2.2. График (режим) работы министерства:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;  
предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;  
суббота и воскресенье – выходные дни;  
перерыв – 13.00 – 13.45.

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по номеру телефона (863) 234-12-49.

Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

Номера телефонов отдела делопроизводства для справок (863) 234-14-88, (863) 219-76-95, (863) 234-17-22, (863) 234-00-99.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства и органов социальной защиты населения Ростовской области, почтовом адресе и сервисе «Электронная приемная граждан Ростовской области» размещены на официальном сайте министерства в сети «Интернет» по адресу: <http://mintrud.donland.ru>.

2.6. Информация о регистрации, ходе рассмотрения и исполнении поступивших обращений граждан предоставляется уполномоченным работником отдела делопроизводства по номеру телефона: (863) 234-14-88, (863) 234-17-22.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками отдела делопроизводства: о местонахождении и графике работы министерства; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты министерства; 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;

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 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в министерстве, если министром труда и социального развития Ростовской области (далее – министр), заместителями министра труда и социального развития Ростовской области (далее – заместители министра), заместителем министра труда и социального развития Ростовской области – начальником управления по труду (далее – заместитель министра – начальник управления по труду), лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Если в обращении, поступившем из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в министерстве.

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

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

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

2.10. 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, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в отдел делопроизводства.

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

2.12. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

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

2.14. 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.

2.15. 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, осуществляющий 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.

2.16. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в министерство с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в министерстве.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

3.2. Обращение, поступившее в министерство, 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.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 министерство или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду на основании предложения начальника отдела делопроизводства и ответственного исполнителя.

3.8. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.40 раздела 3 настоящего Порядка 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.

3.9. 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.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником отдела делопроизводства в приемной граждан министерства.

3.11. По просьбе гражданина работником отдела делопроизводства на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка (штамп) о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа или по факсу, подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом делопроизводства должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается в отдел делопроизводства для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в министерство, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.14. На доклад министру, как правило, передаются коллективные обращения, обращения, взятые на контроль вышестоящими органами власти, содержащие общественно значимый характер, по вопросам, указывающим на коррупцию и злоупотребления служебным положением, вопросы деятельности работников (назначения, злоупотребления, жалобы на руководящих работников).

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.16. Работники отдела делопроизводства 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».

3.17. 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.

3.18. 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 (федеральные органы государственной власти, Правительство Ростовской области, Законодательное Собрание 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).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники отдела делопроизводства.

3.20. 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).

3.21. По содержанию каждого обращения работники отдела делопроизводства определяют ответственного исполнителя, при необходимости, соисполнителей в соответствии с распределением обязанностей между заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду и руководителями структурных подразделений.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в регистрационную карточку в системе «Дело», после чего обращения на бумажных носителях передаются в структурные подразделения министерства.

3.22. Срок передачи обращений граждан ответственному исполнителю с момента поступления в отдел делопроизводства не должен превышать трех дней. Срочные обращения передаются незамедлительно.

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

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

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

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

В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.27. 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.

3.28. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в отделе делопроизводства, от одного исполнителя другому, минуя отдел делопроизводства. О такой передаче работником отдела делопроизводства делается отметка в системе «Дело», и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.30. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям министра, заместителю министра – начальнику управления по труду, 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.

3.31. Депутатский запрос, направленный в министерство депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется министру для получения резолюций по исполнению.

Ответ на депутатский запрос направляется в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе делопроизводства и должен быть подписан министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.32. При обращении в министерство депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица министерства дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в отделе делопроизводства.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.33. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в компетенцию министерства и его должностных лиц, направляются на рассмотрение министру.

Ответ на запрос или обращение, дается в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в отделе делопроизводства и подписывается министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. В случае если при рассмотрении обращения в министерстве возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение передается министру для определения ответственного исполнителя и получения резолюции по исполнению поручения.

3.35. Если обращение содержит вопросы, решение которых, по мнению исполнителя, не входит в компетенцию министерства, он в двухдневный срок с момента поступления обращения на исполнение по системе «Дело» возвращает данное обращение на бумажном носителе в отдел делопроизводства, указывая при этом, в чью компетенцию входит рассмотрение данного обращения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.36. 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.

3.37. На поступивший в установленном порядке запрос органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающие обращения граждан должностные лица министерства обязаны в течение пятнадцати дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.38. 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.

3.39. 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.

3.40. Ответ на обращение, поступившее в министерство, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

3.41. Ответы на обращения граждан подписываются министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду либо иным должностным лицом по его поручению.

3.42. 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.

3.43. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве труда и социального развития Ростовской области (далее – Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.44. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 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 ответственный исполнитель представляет в отдел делопроизводства для внесения изменений контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения, в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником отдела делопроизводства указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется работниками отдела делопроизводства в соответствии с регламентом министерства труда и социального развития Ростовской области (далее – Регламент министерства) и с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.46. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел делопроизводства для

проверки правильности их оформления, снятия с контроля в системе «Дело» и дальнейшего хранения.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

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 делопроизводства ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.47. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел делопроизводства работник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносятся реквизиты ответа, отметка о результатах рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.48. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется отделом делопроизводства в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

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

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

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

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

4.1. Обращения, поступившие в министерство по поручению Губернатора Ростовской области, рассматриваются в тридцатидневный срок со дня регистрации в отделе делопроизводства, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.2. 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 по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области ответственным исполнителем не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.3. 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.

4.4. 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.

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

4.6. 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 по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

## 5. Рассмотрение обращений, поступивших в министерство в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1. Обращения, поступившие в министерство в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области, передаются в отдел делопроизводства для их регистрации и направления на доклад министру или заместителям министра, заместителю министра – начальнику управления по труду, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения.

5.2. Ответственный исполнитель, 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.

5.3. 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.

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

5.5. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

5.6. 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.

5.7. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

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

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

5.10. Копия ответа, данного заявителю, направляется ответственным исполнителем в пресс-службу Губернатора Ростовской области по системе «Дело».

## 6. Личный прием граждан в министерстве

6.1. Личный прием граждан осуществляется министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду и

начальниками управлений, по вопросам, входящим в компетенцию министерства.

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

6.2. Личный прием граждан проводится министром ежемесячно (1 раз в месяц) в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время выездных поездок в городские округа и муниципальные районы.

6.3. Личный прием в министерстве осуществляется министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду и уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений министерства и временно замещающими их лицами в соответствии с графиком приема граждан в приемной граждан министерства.

График приема граждан министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду формируется отделом делопроизводства, утверждается министром и размещается на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

6.4. Личный прием граждан в министерстве проводится уполномоченным лицом отдела делопроизводства по рабочим дням с понедельника по четверг с 9.00 до 17.45, в пятницу с 9.00 до 16.30 в приемной граждан министерства.

6.5. В случае, если гражданин обратился в отдел делопроизводства с просьбой о записи на личный прием к министру, заместителям министра, заместителю министра – начальнику управления по труду предварительная запись на личный прием возлагается на начальника отдела делопроизводства.

6.6. Просьба о личном приеме министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа с указанием вопроса.

6.7. В случае, если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду, после регистрации обращения оформляется учетная карточка приема посетителей и передается министру, заместителям министра, заместителю министра – начальнику управления по труду для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются министру, заместителям министра, заместителю министра – начальнику управления по труду не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

6.8. Организация проведения личного приема граждан министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду возлагается на начальника отдела делопроизводства.

Информация о месте и времени приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан работником отдела делопроизводства.

6.9. В случае отсутствия в день приема министра, заместителей министра, заместителя министра – начальника управления по труду по их поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым

направлениям, о чем делается соответствующая запись в учетной карточке приема посетителей.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к министру, заместителям министра, заместителю министра – начальнику управления по труду, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению министра, заместителей министра, заместителя министра – начальника управления по труду в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.10. 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.

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

6.12. 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 учетной карточке приема посетителей.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный министром, заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду, проводившим личный прием.

6.13. По окончании приема министр, заместители министра, заместитель министра – начальник управления по труду доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.14. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в учетной карточке приема посетителей, вводятся работником отдела делопроизводства в регистрационную карточку в системе «Дело».

6.15. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на отдел делопроизводства.

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

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

6.18. При выезде министра в муниципальные образования Ростовской области предусматривается время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.19. Учет обращений граждан на выездных приемах, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на начальника отдела делопроизводства.

6.20. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых министром, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел делопроизводства в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Личный прием» вносится информация о должностном лице, проводившем прием.

## 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.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется отделом делопроизводства, а также руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.3. Отделом делопроизводства 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 структурных подразделений и их должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.4. В обязательном порядке отделом делопроизводства 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) министра по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями министра, заместителем министра – начальником управления по труду, руководителями структурных подразделений министерства;

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.

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

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица министерства, 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 к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений министерства, за исключением руководителей структурных подразделений министерства, подчиненных министру, и подготовка ответа на жалобу возлагаются на заместителей министра, заместителя министра - начальника управления по труду в соответствии с распределением обязанностей.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений министерства, подчиненных министру и подготовка ответа на жалобу осуществляются по поручению министра отделом правовой работы министерства.

Подготовленные ответы по жалобам на решение или действия (бездействие) подписываются министром.

8.5. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей министра, заместителя министра - начальника управления по труду и подготовка ответа на жалобу возлагаются на отдел правовой работы министерства.

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

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

отказать в удовлетворении жалобы.

8.7. Обжалование решений или действий (бездействия) министра, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется отделом правовой работы министерства.

Начальник отдела  
делопроизводства, писем и обращений



Л.А. Удовенко

## ПЕРЕЧЕНЬ

нормативных правовых актов министерства труда и социального развития  
Ростовской области, признанных утратившими силу

1. Постановление министерства труда и социального развития Ростовской области от 14.10.2016 № 64 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве труда и социального развития Ростовской области».
2. Постановление министерства труда и социального развития Ростовской области от 23.03.2017 № 6 «О внесении изменений в постановление министерства труда и социального развития Ростовской области от 14.10.2016 № 64».
3. Постановление министерства труда и социального развития Ростовской области от 16.01.2018 № 1 «О внесении изменений в постановление министерства труда и социального развития Ростовской области от 14.10.2016 № 64».

Начальник отдела  
делопроизводства, писем и обращений



Л.А. Удовенко