



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.06.2024

№ 3

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменений в постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 31.05.2021 № 5

В целях приведения нормативного правового акта министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области в соответствие с федеральным и областным законодательством министерство цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести в постановление министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 31.05.2021 № 5 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области» изменения согласно приложению.

2. Помощнику министра – главному специалисту министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области разместить настоящее постановление на официальном сайте министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

Е.В. Полуянов

Приложение
к постановлению
министерства цифрового развития,
информационных технологий и
связи Ростовской области
от 17.06.2024 № 3

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в постановление министерства цифрового развития,
информационных технологий и связи Ростовской области от 31.05.2021 № 5
«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений
граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий
и связи Ростовской области»

В приложении № 1:

1. В разделе 1:

1.1. Пункт 1.1 изложить в редакции:

«1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области (далее – министерство) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).».

1.2. Пункт 1.2 изложить в редакции:

«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»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Уставом Ростовской области (Областной закон от 29.05.1996 № 19-ЗС);

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

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»;

постановлением Правительства Ростовской области от 11.07.2020 № 633 «О министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 24.09.2020 № 15 «Об утверждении Положения о министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

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

приказом министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 26.10.2020 № 17 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области».».

1.3. Пункт 1.3 изложить в редакции:

«1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные в министерство или должностному лицу министерства, а также поступившие в министерство для рассмотрения из других органов, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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. Абзац пятый пункта 1.5 изложить в редакции:

«дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;».

1.5. Пункт 1.6 изложить в редакции:

«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, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 3.38 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.».

1.6. Абзац четвертый пункта 1.7 изложить в редакции:

«Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа не дается в случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, а также адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.».

2. В разделе 2:

2.1. Пункт 2.3 изложить в редакции:

«2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в министерство путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная), а также могут быть направлены с Единого портала.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в министерство через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и регистрируется как входящие документы министерства для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется ведущим специалистом министерства путем направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в иные исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в министерстве, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется исполнителем путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;

с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;

отслеживания текущего состояния исполнения обращения;

получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;

просмотра всех ранее направленных обращений.».

2.2. Абзац первый пункта 2.9 изложить в редакции:

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

2.3. Пункт 2.15 изложить в редакции:

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

3. В разделе 3:

3.1. Пункты 3.13 - 3.17 изложить в редакции:

«3.13. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются ведущим специалистом должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня возвращается ведущему специалисту 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. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы «Дело».

3.15. Ведущий специалист министерства обязан 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».

Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет ведущий специалист министерства.

3.16. На обращении граждан в письменной форме 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.

3.17. При регистрации обращений в системе «Дело» в регистрационную карточку (далее – РК) вносятся:

- 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, личный прием и тому подобное);
- сведения об адресате;
- 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);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

файл с электронной копией обращения или файл обращения в форме электронного документа и материалы в электронной форме.»

3.2. Пункт 3.19 изложить в редакции:

«3.19. Решение о направлении обращения на рассмотрение структурным подразделениям министерства на исполнение принимается министром, заместителями министра исходя исключительно из его содержания, независимо

от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам, а также определяется, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и др.).».

3.3. Дополнить пунктом 3.21¹ следующего содержания:

«3.21¹. Если гражданин ранее обращался в министерство и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается заместителю Губернатора Ростовской области в соответствии с утвержденным распределением обязанностей для организации его рассмотрения с участием гражданина и проведения проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.».

3.4. Пункт 3.26 дополнить абзацами следующего содержания:

«В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к компетенции министерства.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.».

3.5. Абзац третий пункта 3.37 изложить в редакции:

«Ответы на обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (направляется файл визуализации со штампом электронной подписи), регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа.».

3.6. Абзац четвертый пункта 3.37 признать утратившим силу.

3.7. Пункт 3.46 изложить в редакции:

«3.46. Отработанные обращения снимает с контроля ведущий специалист министерства или помощник министра – главный специалист. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносятся краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

На дополнительный контроль ставятся резолюции (поручения) министра по обращениям граждан, если в ответе заявителю указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени.

Данную резолюцию (поручение) редактирует ведущий специалист министерства или помощник министра – главный специалист:

меняет плановую дату исполнения резолюции (поручения) на предполагаемую дату окончательного решения вопроса заявителя;

выбирает в поле «Состояние исполнения» запись «Дополнительный контроль»;

кратко отражает основные выводы в поле «Ход исполнения» резолюции («00-00-0000_информация»);

После решения вопросов, поставленных на дополнительный контроль, резолюция снимается с контроля:

в поле «Состояние исполнения» вносится соответствующая запись: «Поддержано», «Не поддержано», «Разъяснено»;

в поле «Ход исполнения» отражается краткое содержание ответа заявителя;

в поле «Основание для снятия с контроля» указываются реквизиты ответа, направленного заявителю;

проставляется фактическая дата исполнения.

4. Пункт 6.9 раздела 6 изложить в редакции:

«6.9. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют также проживающие на территории Ростовской области:

1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

2) граждане, призванные на территории Ростовской области на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие на территории Ростовской области в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы в соответствии с пунктом 7 статьи 38 Федерального закона от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации), а также члены их семей на период прохождения такими гражданами военной службы или пребывания в добровольческом формировании.

К членам семьи граждан, указанных в абзаце втором настоящего пункта, относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).».