



**МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

15.10.2024

№ 4

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменений в постановление министерства региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области от 17.08.2022 № 4**

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

1. Внести в постановление министерства региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области от 17.08.2022 № 4 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области» изменения согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Первый заместитель министра

В.А. Островский

Приложение  
к постановлению министерства  
региональной политики и массовых  
коммуникаций Ростовской области  
от 15.10.2024 № 4

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в постановление министерства региональной политики  
и массовых коммуникаций Ростовской области от 17.08.2022 № 4  
«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в министерстве региональной политики  
и массовых коммуникаций Ростовской области»

В приложении:

1. В пункте 1.1 раздела 1 слова «устных и письменных» исключить.

2. В разделе 2:

2.1. В пункте 2.1 слова «письменных обращений» заменить словами «обращений в письменной форме».

2.2. Пункт 2.3 изложить в редакции:

«2.3. Обращения в форме электронного документа могут быть направлены: с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru) (далее – Электронная приемная);

по электронной почте на адрес: [minreg@donland.ru](mailto:minreg@donland.ru)».

2.3. Дополнить пунктами 2.3<sup>1</sup>, 2.3<sup>2</sup> следующего содержания:

«2.3<sup>1</sup>. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3<sup>2</sup>. Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

Телефон для справок министерства: (863) 240-12-77.».

2.4. Пункт 2.9 изложить в редакции:

«2.9. 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 заявителя, направившего обращение, о переадресации.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, иные способы), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

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.».

2.5. Пункт 2.11 изложить в редакции:

«2.11. 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 через управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению.».

3. В разделе 3:

3.1. Пункт 3.2 изложить в редакции:

«3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Учет, систематизация и анализ обращений осуществляются с использованием системы «Дело».

3.2.2. Поступившие в министерство обращения принимаются и регистрируются ведущим специалистом министерства (далее – ведущий специалист) в течение двух дней с момента поступления обращения в министерство.

3.2.3. В случае поступления обращения в письменной форме ведущий специалист 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.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.2.4. 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, Электронная приемная, Единый портал, личный прием, иные каналы);  
состав документа (количество страниц);  
реквизиты сопроводительного письма (при наличии);  
сведения об адресате;  
краткое содержание обращения;  
рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц);  
вид обращения (заявление, предложение или жалоба);  
кратность обращения (повторное, многократное);  
форма обращения (в письменной форме, 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).

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

3.2.6. 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.

3.2.7. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится ведущим специалистом.

При обращении непосредственно в министерство граждан с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных граждан, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, осуществляется прием обращения в устной форме с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.2.8. Регистрация и рассмотрение обращений в электронной форме, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

3.2. В абзаце втором пункта 3.5 слово «письменного» исключить.

3.3. Пункт 3.9 изложить в редакции:

«3.9. Ответ на обращение, поступившее на электронную почту министерства или через Электронную приемную, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее через Единый портал, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении, и по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета заявителя на Едином портале.

Ответ на поступившее в министерство обращение в письменной форме регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего отправляется ответственным исполнителем по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично или иные способы), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.».

4. Пункт 4.6 раздела 4 изложить в редакции:

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

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

Обращения в письменной форме, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с разделами 2-3 настоящего Порядка.».