



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.10.2024

№ 1

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменения в постановление министерства финансов Ростовской области от 01.09.2016 № 1

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

1. Внести в постановление министерства финансов Ростовской области от 01.09.2016 № 1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве финансов Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Первым заместителям министра финансов Ростовской области, заместителям министра финансов Ростовской области и руководителям структурных подразделений министерства финансов Ростовской области обеспечить исполнение настоящего постановления.

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Заместитель Губернатора
Ростовской области
министр финансов



Л.В. Федотова

Постановление вносит общий отдел
министерства финансов
Ростовской области

Приложение
к постановлению
министерства финансов
Ростовской области
от 22.10.2024 № 1

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве финансов Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве финансов Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве финансов Ростовской области (далее – министерство финансов) по своевременному и полному рассмотрению 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 финансов 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»;
- Областным законом от 29.05.1996 № 19-ЗС «Устав 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 21.08.2023 № 74 «О регламенте Правительства Ростовской области»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 24.11.2011 № 172 «Об утверждении Положения о министерстве финансов Ростовской области»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» (далее – Порядок организации

работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области);

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

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

приказом министерства финансов Ростовской области от 24.10.2023 № 294 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве финансов Ростовской области» (далее – Инструкция по делопроизводству в министерстве финансов Ростовской области).

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные министерству финансов, заместителю Губернатора Ростовской области – министру финансов (далее – министр финансов), первым заместителям министра финансов, заместителям министра финансов, руководителям структурных подразделений министерства финансов, 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. Работники министерства финансов несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Работники министерства финансов при рассмотрении обращений граждан:

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 в 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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.10.1-3.10.7 пункта 3.10 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 финансов, 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;

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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.10.1-3.10.7 пункта 3.10 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

получать ответ по существу в случае, предусмотренном пунктом 3.20 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его представлении.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

2. Порядок приема обращений граждан

2.1. Обращение в письменной форме с доставкой по почте направляется по почтовому адресу министерства финансов: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

2.2. Гражданин может лично передать обращение в письменной форме на имя заместителя Губернатора Ростовской области – министра финансов (далее – министр финансов) в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Соколова, д. 15.

График (режим) работы министерства финансов:

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 финансов путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области» (далее - «Электронная приемная»), размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru или по адресу электронной почты министерства финансов: minfin@minfin.donland.ru., а также с использованием государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

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

Обращения граждан, поступившие в виде электронных сообщений по адресу электронной почты министерства финансов: minfin@minfin.donland.ru. принимаются работниками отдела информатизации министерства финансов, которые передают их в общий отдел для регистрации работнику, ответственному за организацию работы с обращениями граждан.

Обращения граждан, поступившие в виде электронных сообщений на адрес Электронной приемной принимаются ответственным работником общего отдела министерства финансов.

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

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.4. 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, направленные через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5. Прием обращений в телефонном режиме в министерстве финансов не осуществляется.

2.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства финансов, графике работы министерства финансов, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте министерства финансов в сети «Интернет»: <http://www.minfin.donland.ru>.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником общего отдела по телефону (863) 240-11-48: о местонахождении и графике работы министерства финансов; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта министерства финансов в сети «Интернет», адресе Электронной приемной, 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;

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

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 министерства финансов;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу;

в иных случаях, установленных федеральными и областными правовыми актами.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

прием и регистрацию обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

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

3.3. Обращение рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня его регистрации в министерстве финансов, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства финансов, 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.

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, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в случае необходимости, у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.6. 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 письменного обращения может быть продлен министром финансов (или лицом, его замещающим), но не более чем на тридцать дней, при этом заявителю направляется соответствующее уведомление.

Служебная записка, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, направляется на имя министра финансов (или лица, его замещающего) не позднее, чем за 5 дней до истечения установленного срока для рассмотрения обращения.

Министр финансов (или лицо, его замещающее) на основании служебной записки принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения

обращения.

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

3.8. 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 подпункте 3.10.4 пункта 3.10 настоящего раздела.

3.9. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в министерство финансов с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром финансов (или лицом, его замещающим). Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в министерстве финансов.

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

3.10. Порядок рассмотрения отдельных категорий обращений:

3.10.1. В случае если в 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.

3.10.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.10.3. При получении 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.

3.10.4. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст обращения 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.

3.10.5. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались 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 финансов 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 финансов (или лицом, его замещающим) на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в министерство финансов, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иные органы решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления.

3.10.6. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.20 настоящего раздела на официальном сайте министерства финансов в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10.7. 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.

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

3.10.9. Если заявитель ранее обращался в министерство финансов и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение рассматривается с участием заявителя и проведением 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.

3.11. Регистрация обращений граждан.

3.11.1. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.11.2. Обращения регистрируются в день их поступления в министерство финансов. На обращениях, поступивших в министерство финансов на бумажном носителе, проставляется регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

3.11.3. Работники общего отдела 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».

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

3.11.4. 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, факс, e-mail, Электронная приемная);
- 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 (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).

3.11.5. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет работник общего отдела, ответственный за организацию работы с обращениями граждан.

3.11.6. 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 (например: коллектив завода «Витязь», студенты ФГБОУ ВПО «ДГТУ» и тому подобное).

3.11.7. При обращении в министерство финансов граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, 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 путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема в соответствии разделом 5 настоящего Порядка.

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

3.11.9. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким работникам министерства финансов, 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 пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения, если не установлен более короткий срок рассмотрения.

3.12. 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.

3.13. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, работники министерства финансов обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.14. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

3.15. Ответ на обращение подписывается министром финансов (или лицом его замещающим) на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

3.16. Ответ на обращение регистрируется в установленном порядке в системе «Дело» ответственным сотрудником общего отдела. При этом в систему «Дело» вносится дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено» или «Не поддержано».

В случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе в регистрационную карточку системы «Дело» прикрепляется сканированный образ подписанного ответа.

3.17. При рассмотрении обращений граждан, исполнитель в обязательном порядке осуществляет уведомление граждан о результатах рассмотрения их обращений в телефонном режиме. На втором экземпляре ответа исполнителем указывается время и дата уведомления гражданина, должность исполнителя, подпись, ФИО с расшифровкой, после чего ответ на обращение гражданина регистрируется в общем отделе.

3.18. 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.

3.19. Ответ на обращение, направленного в форме электронного документа, направляется гражданину по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в министерство финансов на бумажном носителе, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа на обращение (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ на обращение направляется указанным гражданином способом.

3.20. Ответ на обращение, поступившее в министерство финансов, 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 финансов в сети «Интернет».

3.21. 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.

3.22. Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются министром финансов (или лицом, его замещающим) в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.23. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве финансов. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.24. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.25. При поступлении депутатского запроса, направленного в министерство финансов депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (инициатор запроса), по вопросам входящим в компетенцию министерства финансов, ответ должен быть предоставлен должностным лицом, которому он адресован в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в управлении по работе с обращениями граждан или общем отделе министерства финансов, или иной, согласованный с инициатором запроса срок.

Инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов, в том числе на закрытых заседаниях, проводимых министерством финансов, по рассмотрению поступившего депутатского запроса, с соблюдением требований законодательства. О дне рассмотрения поставленных в запросе вопросов инициатор запроса должен быть извещен заблаговременно, но не позднее, чем за 3 дня до дня соответствующего заседания.

Ответ на депутатский запрос подписывается должностным лицом, которому он адресован, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.26. При обращении в министерство финансов депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, ответ дается безотлагательно с предоставлением запрашиваемых документов или сведений (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня регистрации обращения в общем отделе).

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается министром финансов (лицом, его замещающим).

3.27. Ответ на запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство финансов по вопросам, входящим в компетенцию министерства финансов и его должностных лиц, даются в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в общем отделе или в иной согласованный с депутатом срок.

Ответ на запрос или обращение подписываются министром финансов (лицом, его замещающим).

4. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших из Правительства Ростовской области

4.1. Обращения граждан, поступившие в министерство финансов из Правительства Ростовской области, рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, а также Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области.

4.2. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

При этом проект ответа на обращение направляется на визирование начальнику управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее – начальник управления) не позднее, чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области начальником управления может направляться запрос о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями. Ответ на такой запрос должен быть представлен в управление в течение трех дней со дня его поступления.

4.3. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта письма за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позже чем за пять дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок рассмотрения обращений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта письма за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней до истечения срока исполнения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и предоставляет ее на подпись министру финансов.

Министр финансов на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения.

По обращениям, сроки исполнения которых находятся на контроле управления, ответственный исполнитель представляет в управление копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручения» работником управления проставляется новый срок рассмотрения обращения.

4.4. Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области о докладе по итогам рассмотрения и (или) по которым имеется резолюция «Контроль», а равно штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений и соблюдением сроков рассмотрения осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.5. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения наряду с электронной версией оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется помощнику Губернатора Ростовской области;

проект письма за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области наряду с электронной версией оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передаются помощнику Губернатора Ростовской области.

Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, за исключением обращений, указанных в пункте 4.4 настоящего раздела, находятся на контроле в управлении.

В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

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 за подписью Губернатора Ростовской области направляются на визирование начальнику управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

4.7. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, министром финансов определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении. Объяснительную записку на имя Губернатора Ростовской области ответственный исполнитель направляет в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области в течение пяти дней со дня регистрации обращения в управлении.

4.8. Рассмотрение обращений, поступивших в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», направленных в министерство финансов по компетенции, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области.

4.9. Обращение, направленное в министерство финансов управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области не по принадлежности, подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления за подписью министра финансов (лица, его замещающего) со ссылкой на правовой акт.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется министром финансов или уполномоченным им должностным лицом министерства финансов по вопросам, относящимся к компетенции министерства финансов.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Правительства Ростовской области и исполнительных органов Ростовской области, главы администраций муниципальных образований Ростовской области, иные должностные лица.

5.2. Личный прием граждан в министерстве финансов осуществляется

министром финансов или уполномоченным им должностным лицом министерства финансов в соответствии с графиком приема граждан в установленном для приема месте.

При этом личный прием может проводиться в режиме видео-конференц-связи с использованием специального программного обеспечения на базе сетевого справочного телефонного узла.

5.3. Формирование графика приема граждан, его опубликование, порядок организации приема и прием граждан осуществляется в соответствии с разделом 6 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области.

5.4. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

5.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет обращение в письменной форме по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан, по форме, приведенной в приложении к настоящему Порядку. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

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

5.7. Обращения граждан в письменной форме, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства финансов, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.10. При выезде министра финансов в муниципальные образования Ростовской области с группой губернаторского контроля предусматривается время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

5.11. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе группы губернаторского контроля, организация выездных приемов, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема осуществляется в соответствии с разделом 6 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения обращений граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, а также хода и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан поступивших в министерство финансов осуществляется первыми заместителями министра финансов, заместителями министра финансов, давшими поручение по их рассмотрению, руководителями структурных подразделений министерства финансов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также работником общего отдела, ответственным за рассмотрение обращений граждан.

6.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется первыми заместителями министра финансов, заместителями министра финансов, давшими поручение по их рассмотрению, руководителями структурных подразделений министерства финансов, на рассмотрении которых находятся запрос.

Информация в адрес органа государственной власти, направившего запрос, должна быть подготовлена ответственным исполнителем в течение десяти дней со дня регистрации запроса в министерстве финансов.

6.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения запросов, поступивших в министерство финансов из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется первыми заместителями министра финансов, заместителями министра финансов, давшими поручение по их рассмотрению, руководителями структурных подразделений министерства финансов, на рассмотрении которых находятся запрос.

Ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения в адрес федерального органа государственной власти, направившего запрос, должна быть подготовлена ответственным исполнителем в течение двадцати пяти дней со дня регистрации обращения в министерстве финансов.

6.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в министерство финансов из Правительства Ростовской области, осуществляется в соответствии с пунктами 7.3–7.6 раздела 7 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области.

6.6 В случае нарушения сроков рассмотрения обращений граждан, запросов государственных органов, федеральных органов государственной власти министром финансов (или лицом, его замещающим) может быть принято решение о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

6.7. Обращения снимаются с контроля, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства финансов

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействия) должностного лица министерства финансов, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения подается в письменной или электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действие (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии). В подтверждении своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

7.4. Обжалование решений или действий (бездействий) министерства финансов, связанных с рассмотрением обращений осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Порядок проведения аналитической работы

8.1. Общий отдел на основе собственных данных, а также на основе информации, предоставляемой структурными подразделениями министерства финансов, подготавливает информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в министерство финансов за соответствующий период.

8.2. Ответственность за проведение аналитической работы несет начальник общего отдела, а также специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

Приложение
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в министерстве финансов
Ростовской области

КАРТОЧКА
личного приема граждан
№ _____

« _____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием _____
(подпись)

Ф.И.О.