



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

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 22.10.2024 № 28

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменений в постановление
министерства труда и социального развития
Ростовской области от 25.09.2018 № 31**

В целях приведения нормативного правового акта министерства труда и социального развития Ростовской области в соответствие с областным законодательством министерство труда и социального развития Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление министерства труда и социального развития Ростовской области от 25.09.2018 № 31 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве труда и социального развития Ростовской области» изменения согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя министра труда и социального развития Ростовской области Харахашяна А.А.

Министр

И.Н. Шувалова

Постановление вносит
отдел делопроизводства, писем и обращений

Приложение
к постановлению
минтруда области
от 22.10.2024 № 28

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в постановление министерства труда и социального развития Ростовской области от 25.09.2018 № 31 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве труда и социального развития Ростовской области»

В приложении № 1:

1. В разделе 1:

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

1.2. В пункте 1.2:

1.2.1. Абзац одиннадцатый изложить в редакции:

«указом Губернатора Ростовской области от 21.08.2023 № 74 «О Регламенте Правительства Ростовской области»;».

1.2.2. Абзац тринадцатый изложить в редакции:

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

1.2.3. Абзац шестнадцатый изложить в редакции:

«приказом министерства труда и социального развития Ростовской области от 04.12.2023 № 318 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве труда и социального развития Ростовской области»;».

1.3. В абзаце пятом пункта 1.5 слово «письменный» исключить.

1.4. В пункте 1.6:

1.4.1. Абзац четвертый изложить в редакции:

«получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 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»;».

1.4.2. В абзаце пятом слово «письменный» исключить.

1.5. В пункте 1.7:

1.5.1. В абзаце втором слова «письменный ответ» заменить словами «ответ в письменной форме или в форме электронного документа».

1.5.2. В абзаце третьем слова «письменный ответ» заменить словами «ответ в письменной форме или в форме электронного документа».

1.5.3. В абзаце четвертом слово «письменном» исключить.

2. В разделе 2:

2.1. В пункте 2.1:

2.1.1. В абзаце первом слова «письменных обращений» заменить словами «обращений в письменной форме».

2.1.2. В абзаце втором слова «письменное обращение» заменить словами «обращение в письменной форме».

2.2. В пункте 2.3:

2.2.1. Абзац первый дополнить словами:

«.., а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).».

2.2.2. Абзац четвертый изложить в редакции:

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

2.2.3. Абзацы пятый – одиннадцатый признать утратившими силу.

2.3. Дополнить пунктом 2.3¹ следующего содержания:

«2.3¹. 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».».

2.4. В пункте 2.15 слова «Письменное обращение» заменить словом «Обращение».

3. В разделе 3:

3.1. В пункте 3.3 слово «письменном» исключить.

3.2. В пункте 3.5 слово «письменного» исключить.

3.3. В пункте 3.6 слова «письменного обращения» заменить словами «обращения в письменной форме».

3.4. Абзац первый пункта 3.7 изложить в редакции:

«3.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно 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 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.».

3.5. В пункте 3.8 слово «письменного» исключить.

3.6. Пункт 3.10 изложить в редакции:

«3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работником отдела делопроизводства.

При обращении непосредственно в министерство 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, уполномоченным работником отдела делопроизводства осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.»

3.7. Пункт 3.15 изложить в редакции:

«3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется 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.»

3.8. Абзац четырнадцатый пункта 3.18 изложить в редакции:

«форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);».

3.9. Пункт 3.21 изложить в редакции:

«3.21. По содержанию каждого обращения работники отдела делопроизводства определяют исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое) и направляют обращение на рассмотрение.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в регистрационную карточку в системе «Дело» работниками отдела делопроизводства, осуществляющими регистрацию обращения.»

3.10. Пункт 3.22 признать утратившим силу.

3.11. Пункт 3.25 дополнить абзацем следующего содержания:

«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.»

3.12. Абзац второй пункта 3.31 изложить в редакции:

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

3.13. Абзац второй пункта 3.33 изложить в редакции:

«Ответ на запрос или обращение дается в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в отделе делопроизводства и должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.».

3.14. В абзаце первом пункта 3.35 слова «на бумажном носителе» исключить.

3.15. В абзаце втором пункта 3.36 слово «письменного» исключить.

3.16. Пункт 3.39 дополнить абзацами следующего содержания:

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

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.».

3.17. В абзаце первом пункта 3.46 слово «письменного» исключить.

3.18. Пункт 3.47 изложить в редакции:

«3.47. При поступлении отработанных обращений граждан работник отдела делопроизводства снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено» или «Не поддержано».».

4. В абзаце втором пункта 4.4 раздела 4 слова «письменный ответ» заменить словами «ответ в письменной форме или в форме электронного документа».

5. В разделе 6:

5.1. Пункт 6.2 изложить в редакции:

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

Подготовка материалов к личным приемам министра, проводимым в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы в Ростовской области, осуществляется структурными подразделениями министерства по направлениям деятельности.».

5.2. В абзаце первом пункта 6.6 слова «письменном виде» заменить словами «письменной форме».

5.3. Пункт 6.10 изложить в редакции:

«6.10. 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.».

5.4. В пункте 6.20 слова «Письменные обращения» заменить словами «Обращения в письменной форме».

Начальник отдела
делопроизводства, писем и обращений



Л.А. Удовенко