



ДЕПАРТАМЕНТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.05.2025 № 3

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменений в постановление департамента потребительского рынка Ростовской области от 21.10.2024 № 3

В целях приведения нормативного правового акта департамента потребительского рынка Ростовской области в соответствие с законодательством Ростовской области департамент потребительского рынка Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление департамента потребительского рынка Ростовской области от 21.10.2024 № 3 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте потребительского рынка 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.

Исполняющий обязанности
директора

Н.В. Багрянова

Приложение
к постановлению
департамента
потребительского рынка
Ростовской области
от 05.05.2025 № 3

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в постановление департамента потребительского рынка
Ростовской области от 21.10.2024 № 3 «Об утверждении Порядка организации
работы по рассмотрению обращений граждан в департаменте потребительского
рынка Ростовской области»

В приложении:

1. В разделе 1:

1.1. Пункт 1.4 изложить в редакции:

«1.4. За нарушение настоящего Порядка должностные лица департамента
несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.».

1.2. Абзац третий пункта 1.6 изложить в редакции:

«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. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде
заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в
части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его
регистрации в департаменте. Ознакомление осуществляется при предъявлении
документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в
заявлении, работниками сектора делопроизводства и организационной работы
изготавливаются копии документов и материалов, представленных для
ознакомления;».

2. Пункт 2.5 раздела 2 признать утратившим силу.

3. В разделе 3:

3.1. Пункты 3.9 – 3.11 изложить в редакции:

«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.

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

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками сектора делопроизводства и организационной работы.

При обращении непосредственно в департамент 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, должностным лицом сектора делопроизводства и организационной работы осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.11. По просьбе гражданина работниками сектора делопроизводства и организационной работы на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения, должность, фамилию и инициалы лица, принявшего обращение.».

3.2. В пункте 3.19 слово «работы» заменить словом «работы,».

3.3. В абзаце первом пункта 3.22 слово «власти» заменить словом «власти,».

3.4. Пункт 3.37 изложить в редакции:

«3.37. В случае, если заявителем к обращению приложены подлинники документов, работником сектора делопроизводства и организационной работы составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт) с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ростовской области, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте возвращаются работниками сектора делопроизводства и организационной работы заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в архиве.».

4. Дополнить разделом 3¹ следующего содержания:

«3¹. Рассмотрение обращений участников
специальной военной операции и членов их семей

3¹.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом 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), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

3¹.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

3¹.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в департаменте.

3¹.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению, для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

3¹.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

3¹.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся сектором делопроизводства и организационной работы на дополнительный контроль.

3¹.7. 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.

3¹.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

3¹.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

3¹.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются директором департамента или лицом, его замещающим.

3¹.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц департамента в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.».