



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.08.2024 № 535

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменений в постановление Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555

В целях совершенствования порядка работы с обращениями граждан Правительство Ростовской области **постановляет**:

1. Внести в постановление Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве 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 Губернатора Ростовской области Хохлова А.А.

Губернатор
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Постановление вносит
управление по работе
с обращениями граждан
и организаций Правительства
Ростовской области

Приложение
к постановлению
Правительства
Ростовской области
от 05.08.2024 № 535

ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в постановление
Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555
«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Правительстве Ростовской области»

В приложении:

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 четырнадцатый изложить в редакции:

«распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842
«Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве
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 шестой изложить в редакции:

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

2.2.3. Абзацы седьмой – тринадцатый 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 абзаце четвертом пункта 2.7 слово «письменным» исключить.

2.5. В пункте 2.14 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:

3.3.1. В абзаце первом слова «письменного обращения» заменить словами «обращения в письменной форме».

3.3.2. В абзаце втором слово «письменного» исключить.

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 Правительство Ростовской области 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 3.7¹ слово «письменного» исключить.

3.6. Пункт 3.10 изложить в редакции:

«3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками управления.

При обращении непосредственно в управление 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 лицом управления осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.»

3.7. В пункте 3.13 слова «распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151» заменить словами «распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842».

3.8. Пункт 3.18 изложить в редакции:

«3.18. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

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

3.9. Абзац четырнадцатый пункта 3.21 изложить в редакции:

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

3.10. Пункт 3.24 изложить в редакции:

«3.24. По содержанию каждого обращения работники управления 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.

Работники управления, осуществляющие регистрацию обращения, вносят в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения, подготавливают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о принятии его обращения к рассмотрению или о переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителю подписывается работником управления на бумажном носителе (в случае направления уведомления по почтовому адресу) или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае направления уведомления на адрес электронной почты).

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти и их территориальные подразделения подписываются начальником управления.»

3.11. Пункт 3.27 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. Пункт 3.42 изложить в редакции:

«3.42. В случае, если обращение, направленное управлением на рассмотрение в приемные первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области или в структурные подразделения Правительства Ростовской области, направлено не по принадлежности, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления за подписью помощника первого заместителя Губернатора Ростовской области, помощника заместителя Губернатора Ростовской области или руководителя структурного подразделения Правительства Ростовской области, соответственно.».

3.13. В абзаце втором пункта 3.43 слово «письменного» исключить.

3.14. Пункт 3.47 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.».

3.15. В абзаце первом пункта 3.56 слово «письменного» исключить.

3.16. Пункт 3.57 изложить в редакции:

«3.57. При поступлении отработанных обращений граждан работник управления 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 разделе 4:

4.1. В абзаце втором пункта 4.8 слова «письменный ответ» заменить словами «ответ в письменной форме или в форме электронного документа».

4.2. В абзаце первом пункта 4.11 слова «Письменные обращения» заменить словом «Обращения».

4.3. В пункте 4.12:

4.3.1. В абзаце первом слова «письменном виде» заменить словами «письменной форме».

4.3.2 В абзаце пятом слова «Письменные обращения» заменить словами «Обращения в письменной форме».

5. В разделе 6:

5.1. Дополнить пунктами 6.2¹ – 6.2³ следующего содержания:

«6.2¹. Подготовка материалов к личным приемам Губернатора Ростовской области, проводимым в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы в Ростовской области, осуществляется управлением.

6.2². Оформление карточек личного приема по итогам приемов Губернатора Ростовской области, проводимых в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы в Ростовской области, осуществляется управлением. Оформленные карточки личного приема направляются на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

6.2³. Поручения, данные по итогам личных приемов Губернатора Ростовской области, проводимых в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы в Ростовской области, оформляются управлением протоколом (перечнем) поручений и ставятся на контроль контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области в порядке, предусмотренном Регламентом Правительства Ростовской области, утвержденным указом Губернатора Ростовской области от 21.08.2023 № 74.».

5.2. В абзаце первом пункта 6.7 слова «письменном виде» заменить словами «письменной форме».

5.3. В абзаце первом пункта 6.8 слова «Письменные обращения или обращения в электронной форме» заменить словами «Обращения в письменной форме или обращения в форме электронного документа».

5.4. Пункт 6.12 изложить в редакции:

«6.12. 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.».

5.5. В пункте 6.20 слова «Письменное обращение» заменить словами «Обращение в письменной форме».

Заместитель начальника
управления документационного
обеспечения Правительства
Ростовской области – начальник
отдела нормативных документов



В.В. Сечков