



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

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

07.07.2025

№ 3

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.

Министр

А.С. Никиточкин

Приложение  
к постановлению министерства  
региональной политики и массовых  
коммуникаций Ростовской области  
от 07.07.2025 № 3

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 разделе 2:

1.1. 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);

с использованием иной информационной системы – 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).».

1.2. Пункт 2.3<sup>2</sup> изложить в редакции:

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

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты  
министерства, к рассмотрению не принимаются.

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

2. В разделе 3:

2.1. Абзац первый пункта 3.9 изложить в редакции:

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

2.2. Пункт 3.10 изложить в редакции:

«3.10. В случае если заявителем к обращению приложены подлинники  
документов, составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт)  
с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией  
по делопроизводству в министерстве, в двух экземплярах. Подлинники  
документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня  
регистрации обращения в министерстве возвращаются заявителю  
по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом

с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в архиве министерства.».

3. Дополнить разделом 6 следующего содержания:

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

6.1. 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).

6.2. 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.

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

6.4. 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.

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

6.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

6.7. 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.

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

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

6.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются министром или, по его поручению, первым заместителем министра, заместителями министра.

6.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц министерства 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.».