



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

.....28.11.2025.....

г. Ростов-на-Дону

№ ...15...

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве по физической культуре и спорту Ростовской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» министерство по физической культуре и спорту Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве по физической культуре и спорту Ростовской области согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановление министерства по физической культуре и спорту Ростовской области от 18.06.2024 № 8 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве по физической культуре и спорту Ростовской области».

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

А.А. Обвинцев

Приложение
к постановлению
министерства
по физической культуре
и спорту Ростовской
области
от 28.11.2025 № 15

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве по физической культуре и спорту Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве по физической культуре и спорту Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве по физической культуре и спорту Ростовской области (далее – министерство) 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 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»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

постановлением Правительства Ростовской области от 30.12.2011 № 330 «Об утверждении Положения о министерстве по физической культуре и спорту Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

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

приказом министерства по физической культуре и спорту Ростовской области от 26.06.2014 № 140 «Об утверждении Регламента министерства по физической культуре и спорту Ростовской области»;

приказом министерства по физической культуре и спорту Ростовской области от 20.03.2020 № 90 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве по физической культуре и спорту Ростовской области» (далее – Инструкция по делопроизводству).

1.3. Положения Порядка распространяются на все обращения граждан и организаций, адресованные министерству, министру по физической культуре и спорту Ростовской области (далее – министр), заместителям министра по физической культуре и спорту Ростовской области (далее – заместители министра), руководителям структурных подразделений министерства, 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. Должностные лица и сотрудники министерства по физической культуре и спорту Ростовской области несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в министерстве его должностные лица:

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 пунктах 3.3 – 3.8 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, гражданин имеет право:

предоставлять 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. 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 министерстве. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, работником отдела кадровой работы, документооборота и программного обеспечения министерства (далее – отдел документооборота) изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

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.

Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указана фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом министерства для доставки обращений в письменной форме является: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 68.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в отдел документооборота по адресу: 344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 68.

2.2. График (режим) работы министерства:

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 путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: letters.donland.ru (далее соответственно – сеть Интернет, Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

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

Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

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

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

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

Телефон для справок отдела документооборота: +7 (863) 280-87-64.

2.5. Сведения о местонахождении и номерах телефонов структурных подразделений министерства, почтовом адресе и адресе сервиса Электронная приемная в сети Интернет размещены на официальном сайте министерства в сети Интернет: minsport.donland.ru.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших обращений граждан предоставляется работником отдела документооборота по телефону: +7 (863) 280-87-64.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте министерства в сети Интернет: minsport.donland.ru.

На информационном стенде в министерстве размещается следующая обязательная информация:

режим работы министерства;
требования к обращениям граждан;
график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес министерства;
выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками отдела документооборота:

- о местонахождении и графике работы министерства;
- о справочных телефонах и почтовых адресах;
- об адресе официального сайта министерства в сети Интернет;
- об адресе Электронной приемной в сети Интернет;
- 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;

- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы.

- при обращении в устной форме:

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

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

- не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

- 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 государственного органа;

- требует правовой оценки актов, принятых министерством, анализа деятельности министерства, либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

- опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет;

- касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

- требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации в министерстве, за исключением случаев, установленных действующим законодательством, а также если министром или лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок рассмотрения обращения, и за исключением случаев, указанных в пункте 5.3 раздела 5 настоящего Порядка.

Если в обращении, поступившем в министерство, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено для рассмотрения

из иного исполнительного органа Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в министерстве.

2.10. Срок регистрации обращения – в течение трех часов с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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

2.11. 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 обращения может быть продлен министром или лицом его замещающим, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

2.11.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, 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 обращения.

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

2.14. 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 абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.15. Обращения, направленные федеральными органами государственной власти в министерство с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими или Правительством Ростовской области (при неустановлении сроков федеральными органами государственной власти), или в сроки, установленные

министром (при не установлении сроков федеральными органами государственной власти, Правительством Ростовской области).

2.16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. 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.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответов на обращения;
- личный прием граждан.

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

3.3. В случае если в обращении в письменной форме 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.

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

3.5. При получении письменного 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.

3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы, органы 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.

3.7. В случае если текст обращения в письменной форме 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.

3.8. 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.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается министром или лицом, его замещающим, на основании предложения ответственного исполнителя.

3.9. В случае поступления в министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.53 раздела 3 настоящего Порядка на официальном сайте министерства 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. При поступлении повторного обращения данное обращение регистрируется в соответствии с настоящим Порядком, направляется согласно распределению обязанностей в приемную заместителя министра, в компетенции которого находится рассмотрение указанных в обращении вопросов в целях организации взаимодействия с заявителем (проведении личного приема или телефонного разговора) для уточнения изложенных в обращении доводов и разъяснения результатов рассмотрения обращения.

3.11. 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.

3.12. 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 или должностному лицу министерства.

3.13. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками отдела документооборота.

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 лицом министерства осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.14. По просьбе гражданина работниками отдела документооборота на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию сотрудника, принявшего обращение.

3.15. Обращения граждан в форме электронного документа, поступающие в министерство через Электронную приемную, принимаются и регистрируются работниками отдела документооборота в системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.16. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом документооборота в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция регистрируется работниками отдела документооборота и направляется по принадлежности для рассмотрения.

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в министерство, независимо от способов их доставки, производится работниками отдела документооборота в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

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.

3.19. Работники отдела документооборота 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».

3.20. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

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

3.21. 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, принято в отделе, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (министерство, министр, заместители министра);

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);

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).

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники отдела документооборота.

3.23. 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 технического колледжа и тому подобное).

3.24. Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в исполнительные органы, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются министром или замещающим его лицом.

3.25. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

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

3.27. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию министерства, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя. Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа (письма), 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.

3.28. Обращения граждан, поступившие из федеральных органов государственной власти и Правительства Ростовской области, в случаях если они взяты ими на контроль, передаются министру, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

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

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

3.31. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам министерства, 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.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.32. В случае если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам, органам местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа осуществляется министерством самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к его компетенции.

3.33. Депутатский запрос, направленный в министерство депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе документооборота.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. При обращении в министерство депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица министерства дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в отделе документооборота.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.35. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в компетенцию министерства и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в отделе документооборота.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.36. В случае если при рассмотрении обращения в министерстве возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется министру для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.37. В случае если обращение, поступившее из Правительства Ростовской области, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области за подписью руководителя (или лица, его замещающего) со ссылкой на правовой акт.

3.38. 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.

3.39. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица министерства 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.

3.40. Обращения, поступающие с использованием платформы обратной связи Единого портала, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Ответы на обращения направляются в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в Едином портале.

3.41. Обращение гражданина считается рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

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 наличии возможности, предложения о других вариантах решения проблемы.

3.42. В случае направления в министерство на рассмотрение обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов государственной власти, взаимодействие с которыми осуществляет министерство, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью министра, заместителя министра или уполномоченными ими должностными лицами.

3.43. Ответ на обращение, поступившее в министерство, подписывается на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляется гражданину по указанному в обращении адресу.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.44. Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.45. На обращение, поступившее в министерство в письменной форме, ответ направляется также в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу.

3.46. 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.

3.47. Ответ на обращение гражданина подписывается министром или по его поручению заместителями министра.

3.48. 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.

3.49. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.50. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, подготавливает проект письма заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и передает на подпись министру или лицу его замещающему.

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

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

3.52. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно уведомить его о продлении срока рассмотрения обращения, сообщив о результатах согласования в отдел документооборота для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.53. Ответ на обращение, поступившее в министерство и 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 в сети Интернет.

3.54. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется министром. Организацию делопроизводства по исполнению поручений министра или заместителей министра осуществляют уполномоченные должностные лица министерства.

3.55. После завершения рассмотрения обращения, поступившего в министерство из управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области и подлежащего возврату, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

3.56. При поступлении отработанного обращения гражданина в отдел документооборота работник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносятся реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.57. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.58. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.59. Обращения граждан, поступившие в министерство из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области, поступивших в министерство из Правительства Ростовской области, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

5. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

5.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации);

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации), родители (усыновители).

5.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг.

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

5.4. 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.

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

5.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся работниками отдела документооборота на дополнительный контроль.

5.7. 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.

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

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

5.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются министром или лицом его замещающим.

5.11. 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.

6. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

6.1. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» и направленных в министерство Правительством Ростовской области, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

7. Личный прием граждан в министерстве

7.1. Личный прием граждан осуществляется министром, заместителями министра или уполномоченными ими должностными лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются заместители министра, руководители структурных подразделений министерства, подведомственных министерству организаций, иные должностные лица.

7.2. Прием граждан министром проводится в форме личного приема, а также в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время рабочих поездок министра в городские округа и муниципальные районы Ростовской области и других установленных для приема граждан местах.

7.3. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром, заместителями министра или уполномоченными ими должностными лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан министром, заместителями министра формируется отделом документооборота, составляется ежемесячно по согласованию с помощником министра и заместителями министра или уполномоченными ими должностными лицами.

График приема граждан размещается на официальном сайте министерства в сети Интернет (www.minsport.donland.ru) и вывешивается на информационном стенде министерства.

7.4. В случае если гражданин обратился в отдел документооборота с просьбой о записи на личный прием к министру, заместителям министра, то предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на помощника министра и заместителей министра или уполномоченных ими должностными лицами.

Если в обращении в письменной форме или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме министром содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, то дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.

7.5. В случае если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме министром, заместителями министра, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются помощнику министра не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются помощнику министра не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

7.6. Организация проведения личного приема граждан заместителями министра возлагается на ответственных работников министерства.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан помощником министра, заместителями министра или уполномоченными ими должностными лицами.

7.7. В случае отсутствия в день приема министра по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемому

вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к министру, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению министра в другой день по предварительному согласованию с гражданином.

7.8. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Ростовской области, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.9. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

7.10. 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 ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный министром или заместителями министра, проводившими личный прием.

7.11. По окончании личного приема министр, заместители министра доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

7.12. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником министра или ответственным работником министерства, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

7.13. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на министра или заместителей министра, проводивших личный прием.

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

7.15. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7.16. Министр, заместители министра при выезде в муниципальные образования с группами губернаторского контроля предусматривают время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

7.17. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе групп губернаторского контроля, оформление карточек личного приема и запись о результатах приема возлагается на помощника министра или ответственных

за ведение делопроизводства сотрудников министерства в структурных подразделениях, курируемых заместителями министра, проводившими личный прием.

7.18. Обращения в письменной форме, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых министром, заместителями министра, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел документооборота и направляются структурным подразделениям для рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

7.19. В случае если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в отдел документооборота для регистрации, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается помощнику министра или ответственным за ведение делопроизводства сотрудникам министерства в структурных подразделениях, курируемых заместителями министра, проводившими личный прием граждан, для доработки.

8. Контроль за рассмотрением обращений

8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

8.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, заместителями министра, а также руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

8.3. Отделом документооборота на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

8.4. В обязательном порядке отделом документооборота на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе «прямых эфиров» Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

8.5. Поручения, данные министром во время приема граждан в ходе его рабочих поездок в муниципальные образования Ростовской области, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок и ставятся на контроль помощником министра.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является помощник министра.

Обращения граждан, переданные министру в ходе его рабочих поездок, передаются помощником министра в отдел документооборота для регистрации в соответствии с настоящим Порядком.

8.6. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Губернатора Ростовской области по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений в части рассмотрения обращений граждан заместителями министра, иными должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений в части рассмотрения обращений граждан;

снятие с контроля поручений в части рассмотрения обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

9. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц

9.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица министерства, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу министерства.

9.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решения или действия (бездействие) должностного лица министерства, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

9.3. Жалоба гражданина на решения или действия (бездействие) должностного лица министерства подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

9.4. Жалобы на действия (бездействие) заместителей министра рассматривает министр.

9.5. По результатам рассмотрения жалобы на решения или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, министр:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решения или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

9.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в министерстве.

9.7. Обжалование решений или действий (бездействия) министра, заместителей министра осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан
в министерстве по физической
культуре и спорту Ростовской
области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

Министерство по физической культуре и спорту Ростовской области
344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, 68

(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 _____ Ф.И.О.
(подпись)