



**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ**  
**РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**24.12.2025**

**№ 65**

**г. Ростов-на-Дону**

**О внесении изменения**  
**в постановление министерства сельского хозяйства**  
**и продовольствия Ростовской области от 22.12.2022 № 89**

В целях приведения нормативного правового акта министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области в соответствие с федеральным и областным законодательством министерство сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области **п о с т а н о в л я е т** :

1. Внести в постановление министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области от 22.12.2022 № 89 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области» изменение, изложив приложение № 1 к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя министра сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области, а также заместителей министра сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области в пределах предоставленных полномочий по курируемым направлениям.

Министр сельского хозяйства  
и продовольствия Ростовской области

А.В. Касьяненко

Приложение  
к постановлению  
министерства сельского  
хозяйства и продовольствия  
Ростовской области  
от 24.12.2025 № 65

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области (далее – министерство) по своевременному и полному рассмотрению устных обращений, обращений в письменной форме и обращений в форме электронного документа (далее – обращение) граждан, принятию по ним решений и направлению ответов гражданам 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»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 29.09.2025 № 11 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области»;

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

распоряжением Губернатора Ростовской области от 13.03.2017 № 59 «Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области»;

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

приказом министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области от 23.10.2014 № 97 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области»;

приказом министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области от 03.08.2022 № 120 «Об утверждении Регламента министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области»;

приказом министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области от 31.01.2025 № П-17 «О распределении обязанностей между заместителями министра сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области».

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные в министерство или должностному лицу министерства, а также поступившие в министерство из других органов, 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 сельского хозяйства и продовольствия 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 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 – 3.9 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. Требования к обращению в письменной форме:

гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица министерства, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

в случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии;

обращение, поступившее в министерство или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору, обеспечивающему идентификацию и (или) аутентификацию граждан) личного кабинета гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) или в сервисе «Электронная приемная граждан Ростовской области» (далее также – Электронная приемная) при их использовании подлежит рассмотрению в установленном порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в Электронной приемной, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

1.7. При рассмотрении обращения, поступившего в министерство, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить к такому обращению 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,

сотрудниками организационной работы и материально-технического обеспечения изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.9 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;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.34 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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

1.8. 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, орган местного самоуправления 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 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: 344003, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 33.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в министерство по адресу: 344003, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 33.

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» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru), а также с использованием Единого портала:

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

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и передается сотрудником отдела организационной работы и материально-технического обеспечения сотруднику, ответственному за регистрацию входящих документов для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется путем направления электронного сообщения.

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

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

2.4. 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, направленные через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Телефон для справок отдела организационной работы и материально-технического обеспечения: (863) 250-97-57.

2.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства, почтовом адресе, адресе Электронной приемной и адресе Единого портала для направления обращений граждан размещены на официальном сайте министерства в сети «Интернет» по адресу: [mex.donland.ru](http://mex.donland.ru).

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в помещении министерства, а также на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: [mex.donland.ru](http://mex.donland.ru).

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы министерства;
- требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан министром сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области (далее – министр), первым заместителем министра и заместителями министра;

почтовый адрес министерства;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.8. Информирование по устным обращениям осуществляется сотрудником отдела организационной работы и материально-технического обеспечения по телефону (863) 250-97-57: о местонахождении и графике работы министерства, о справочных телефонах, почтовых адресах, адресе официального сайта министерства в сети «Интернет», адресе Электронной приемной, 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 государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления 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 регистрации в министерстве, если министром или лицом,

его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения, а также за исключением случаев, указанных в пункте 5.3 раздела 5 настоящего Порядка.

2.10. Срок регистрации обращения – в течение трех дней 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 представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен министром, но не более чем на тридцать дней, при этом направляется соответствующее уведомление гражданину и в отдел организационной работы и материально-технического обеспечения.

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

2.13. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в министерство с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром или лицом, его замещающим. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в министерстве.

2.15. 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.

### 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 ответа на обращение;
- личный прием граждан.

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

3.3. В случае, если в обращении 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 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственные 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.

В случае, если текст письменного обращения 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.

3.7. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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 на основании предложения первого заместителя министра, заместителя министра или ответственного исполнителя.

3.8. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.34 настоящего раздела 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.

3.9. 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.

3.10. 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 министерство.

3.11. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится сотрудниками отдела организационной работы и материально-технического обеспечения.

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.

3.12. По просьбе гражданина сотрудниками отдела организационной работы и материально-технического обеспечения на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом организационной работы и материально-технического обеспечения должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается в отдел организационной работы и материально-технического обеспечения для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.14. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на поступившем обращении, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

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

3.16. Сотрудник отдела организационной работы и материально-технического обеспечения обязан 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».

3.17. 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.

3.18. 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, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (министерство, министр, первый заместитель министра, заместители министра либо иные адресаты);
- 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 (письменное, в форме электронного документа, устное);
- 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).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет сотрудник отдела организационной работы и материально-технического обеспечения.

3.20. 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 т.д.).

3.21. 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, 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.

3.22. Если заявитель ранее обращался в министерство и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение рассматривается министром с участием заявителя, а также проводится проверка изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поставленного вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поставленного в обращении вопроса.

В случае если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.23. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращения в соответствии с требованиями, установленными федеральным и областным законодательством, а также настоящим Порядком.

3.24. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно первому заместителю и нескольким заместителям министра или структурным подразделениям министерства, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно нескольким лицам, соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.25. 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.

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

3.26. При обращении в министерство депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, ответственными исполнителями подготавливается ответ на это обращение и представляются запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается министром или лицом, его замещающим.

3.27. На запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в его компетенцию, подготавливается ответ в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации.

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

3.28. 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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.29. 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 представить 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.

3.30. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поставленного вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным,

ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.31. В случае, если обращение, содержит вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов власти, взаимодействие с которыми осуществляет министерство, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и подготавливает ответ за подписью министра, первого заместителя министра или заместителей министра.

3.32. Все ответы на обращения в обязательном порядке визируются уполномоченным сотрудником отдела организационной работы и материально-технического обеспечения.

3.33. Ответы на обращения подписываются первым заместителем Губернатора Ростовской области, министром, первым заместителем министра или заместителями министра.

Ответы на обращения, поступившие в министерство в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, в том числе через Электронную приемную, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

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.

3.34. Ответ на обращение, поступившее в министерство, 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».

3.35. В случае если заявителем к обращению приложены подлинники документов, сотрудником организационной работы и материально-технического обеспечения составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт) с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в министерстве возвращаются работниками управления заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в архиве.

3.36. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области (далее – Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.37. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» сотрудником отдела организационной работы и материально-технического обеспечения проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.39. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно.

3.40. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется министром, давшим поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению таких поручений осуществляют работники приемных, помощник министра или по его поручению сотрудники структурных подразделений министерства в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Организацию делопроизводства по исполнению поручений министра или лица, временно его замещающего, осуществляют сотрудники министерства в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.41. После завершения рассмотрения обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел организационной работы и материально-технического обеспечения, где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поставленных в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений отделом организационной работы и материально-технического обеспечения ответ возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

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

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

#### 4. Личный прием граждан в министерстве

4.1. Личный прием граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра или уполномоченными руководителями структурных подразделений министерства по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Личный прием граждан министром во время его рабочих поездок в муниципальные образования Ростовской области проводится в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

4.3. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром, первым заместителем министра и заместителями министра в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан формируется отделом организационной работы и материально-технического обеспечения ежемесячно, по согласованию с помощником министра, первым заместителем министра, заместителями министра и подписывается начальником отдела организационной работы и материально-технического обеспечения.

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте министерства в сети «Интернет» по адресу: [mcsx.donland.ru](http://mcsx.donland.ru) и размещается на информационном стенде в помещении министерства.

По согласованию с заявителем личный прием может быть проведен в режиме видео-конференц-связи, при этом участвующие в приеме граждане размещаются в администрациях муниципальных образований в Ростовской области.

4.4. Просьба о личном приеме министром, первым заместителем министра, заместителями министра оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

4.5. В случае, если рассмотрение обращения с просьбой о личном приеме министром направлено на рассмотрение нескольким заместителям министра, в том числе первому заместителю министра, организация личного приема осуществляется исполнителем, указанным в поручении первым, с привлечением лиц, определенных в качестве соисполнителей.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

4.6. Обращения в письменной форме или обращения в форме электронного документа с просьбой о личном приеме министром направляются в приемную министра для принятия решения по организации личного приема граждан.

При этом личный прием может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

4.7. В случае если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме министром, первым заместителем министра, заместителями министра после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку и передается помощнику министра, первому заместителю министра, заместителям министра для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются помощнику министра, первому заместителю министра, заместителям 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.

4.8. Организация проведения личного приема граждан министром возлагается на помощника министра, первым заместителем министра, заместителями министра – на руководителей структурных подразделений.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан помощником министра, руководителями структурных подразделений, ответственными за подготовку приема граждан.

4.9. По поручению министра, первого заместителя министра, заместителей министра области личный прием может осуществлять уполномоченное ими должностное лицо, о чем гражданин информируется помощником министра, сотрудниками, уполномоченными первым заместителем министра, заместителями министра, и производится соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом прием проводится министром, первым заместителем министра, заместителями министра в согласованный с гражданином день.

4.10. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Граждане принимаются на личный прием в порядке очередности.

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.

Категории граждан, указанные в абзаце седьмом пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», пользуются правом на личный прием во внеочередном порядке.

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

4.12. 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 производится запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

4.13. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует 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.

4.14. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником министра или руководителем структурного подразделения, который присутствовал на личном приеме граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.15. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

Если руководителем (министром, первым заместителем министра, заместителем министра), проводившим личный прием, рассмотрение обращения и направление ответа заявителю поручено иному должностному лицу, то информация о результатах рассмотрения доводится ответственным исполнителем до руководителя, проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

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

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

4.18. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах министра, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на лицо, сопровождающее министра.

4.19. Обращения в письменной форме, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых министром, первым заместителем министра, заместителями министра, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел организационной работы и материально-технического обеспечения.

4.20. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в отдел организационной работы и материально-технического обеспечения 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 лицу, ответственному за оформление карточек, для доработки.

## 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 в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», 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, или войска национальной гвардии Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

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; дети, находящиеся под опекой (попечительством); 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 оказания 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 указанных в обращении вопросов.

5.6. Если указанные в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся работниками приемных структурных подразделений министерства 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, первым заместителем министра, заместителями министра.

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. Контроль за рассмотрением обращений

6.1. 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.

6.2. Контролю за рассмотрением обращений граждан подлежат все поступившие в министерство обращения.

В целях организации и осуществления контроля за исполнением документов в регистрационной карточке в системе «Дело» устанавливается срок

рассмотрения обращения – за три рабочих дня до истечения срока, установленного для рассмотрения обращения.

6.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства, а также отделом организационной работы и материально-технического обеспечения.

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

6.5. Отдел организационной работы и материально-технического обеспечения обеспечивает учет и анализ количества и характера рассмотренных обращений граждан, принятых по ним решений, при необходимости подготавливает соответствующие аналитические материалы для Правительства Ростовской области и министра.

## 7. Обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области

7.1. Решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства, принятые или осуществленные ими в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу министерства.

7.2. Предметом обжалования является решение, действия (бездействие) должностного лица министерства, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица министерства в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

7.4. По результатам рассмотрения жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решения, действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

7.5. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 8. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области, а также обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области, а также обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».