Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| 18 сентября 2006 года | N 540-ЗС |

ОБЛАСТНОЙ ЗАКОН

РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

Принят

Законодательным Собранием

8 сентября 2006 года

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Областных законов РО от 15.03.2007 N 656-ЗС,от 20.09.2010 N 478-ЗС, от 22.11.2010 N 512-ЗС,от 14.09.2011 N 686-ЗС, от 30.07.2013 N 1163-ЗС,от 02.03.2015 N 332-ЗС, от 28.02.2018 N 1343-ЗС,от 06.05.2019 N 149-ЗС) |  |

Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Областного закона

(в ред. Областного закона от 15.03.2007 N 656-ЗС)

1. Настоящий Областной закон в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" устанавливает положения, направленные на защиту права граждан Российской Федерации (далее - граждане) на обращение.

2. Действие настоящего Областного закона распространяется на все виды обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, полученных государственными органами Ростовской области, органами местного самоуправления, осуществляющими публично значимые функции государственными учреждениями Ростовской области, муниципальными учреждениями, иными организациями (далее также - органы) и их должностными лицами на личном приеме, по почте, телефаксу, телеграфу, информационным системам общего пользования, за исключением обращений, для которых федеральным конституционным законом или федеральным законом установлен иной порядок рассмотрения.

(часть 2 в ред. Областного закона РО от 30.07.2013 N 1163-ЗС)

3. Утратила силу. - Областной закон РО от 30.07.2013 N 1163-ЗС.

Статья 2. Основные термины

Для целей настоящего Областного закона используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган;

(в ред. Областного закона от 22.11.2010 N 512-ЗС)

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов и должностных лиц либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах Ростовской области, органах местного самоуправления, осуществляющих публично значимые функции государственных учреждениях Ростовской области, муниципальных учреждениях, иных организациях.

(п. 5 в ред. Областного закона РО от 30.07.2013 N 1163-ЗС)

Статья 3. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы и должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Органы и должностные лица обеспечивают организацию информирования граждан о порядке реализации их права на обращение.

Статья 4. Права гражданина при рассмотрении обращения

1. При рассмотрении обращения органом или должностным лицом гражданин имеет право лично или через своего представителя:

1) запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения;

2) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

(в ред. Областного закона от 22.11.2010 N 512-ЗС)

3) 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;

4) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 10](#P102) настоящего Областного закона, а в случае, предусмотренном [частью 6.1 статьи 10](#P117) настоящего Областного закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

(в ред. Областного закона РО от 28.02.2018 N 1343-ЗС)

5) 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;

6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

7) осуществлять иные права в соответствии с федеральным и областным законодательством.

2. Лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, пользуется правами, указанными в [пунктах 2](#P49) и [3](#P51) части 1 настоящей статьи.

Статья 5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Статья 6. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных для рассмотрения обращений, поступивших в форме электронного документа. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(часть 3 введена Областным законом от 22.11.2010 N 512-ЗС; в ред. Областного закона РО от 28.02.2018 N 1343-ЗС)

Статья 7. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органа или должностного лица, 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 уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 5 статьи 10](#P111) настоящего Областного закона.

3.1. Письменное 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 [части 5 статьи 10](#P111) настоящего Областного закона.

(часть 3.1 введена Областным законом РО от 02.03.2015 N 332-ЗС; в ред. Областного закона РО от 06.05.2019 N 149-ЗС)

4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

5. Орган или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанном органе или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6](#P80) настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Статья 8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение орган или должностное лицо могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Статья 9. Рассмотрение обращения

1. При рассмотрении обращения орган или должностное лицо:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, его представителя, а также лица, решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

(в ред. Областного закона от 22.11.2010 N 512-ЗС)

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 10](#P102) настоящего Областного закона;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем органа, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган или должностному лицу обращение, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 5](#P62) настоящего Областного закона на официальном сайте данного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(часть 4 в ред. Областного закона РО от 28.02.2018 N 1343-ЗС)

Статья 10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. Установленные настоящим Областным законом положения распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращения, содержащегося в поступившей в орган или должностному лицу публикации в периодическом печатном издании.

(часть 1 в ред. Областного закона от 15.03.2007 N 656-ЗС)

2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

(в ред. Областного закона РО от 30.07.2013 N 1163-ЗС)

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

(в ред. Областного закона от 20.09.2010 N 478-ЗС)

4. Орган или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(в ред. Областных законов от 20.09.2010 N 478-ЗС, от 22.11.2010 N 512-ЗС)

5.1. 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 орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

(часть 5.1 введена Областным законом РО от 28.02.2018 N 1343-ЗС)

6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в ред. Областного закона РО от 30.07.2013 N 1163-ЗС)

6.1. В случае поступления в орган или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 9](#P99) настоящего Областного закона на официальном сайте данного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(часть 6.1 введена Областным законом РО от 28.02.2018 N 1343-ЗС)

7. 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 постановленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. В случае если причины, по которым ответ по существу постановленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

Статья 11. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в [части 1.1](#P126) настоящей статьи.

(в ред. Областного закона РО от 02.03.2015 N 332-ЗС)

1.1 Письменное обращение, поступившее Губернатору Ростовской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

(часть 1.1 введена Областным законом РО от 02.03.2015 N 332-ЗС)

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 9](#P97) настоящего Областного закона, руководитель органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4. В сроки, установленные [частями 1](#P124)-[3](#P129) настоящей статьи, не входит время, необходимое для уведомления заявителя о принятом решении.

Статья 12. Личный прием граждан

Личный прием граждан в органах проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами в порядке, установленном федеральным законом.

Статья 13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Органы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступивших обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Статья 14. Утратила силу. - Областной закон РО от 14.09.2011 N 686-ЗС

Статья 15. Вступление настоящего Областного закона в силу

1. Настоящий Областной закон вступает в силу 2 ноября 2006 года.

2. Признать утратившим силу Областной закон от 3 октября 2005 года N 359-ЗС "О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан".

Глава Администрации

(Губернатор) Ростовской области

В.ЧУБ

г. Ростов-на-Дону

18 сентября 2006 года

N 540-ЗС