



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ ГУБЕРНАТОРА СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

28.04.2025

№ 86

г. Екатеринбург

**О внесении изменений в приказ Управления делами Губернатора
Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99
«Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области
и Правительства Свердловской области» и признании утратившими силу
отдельных положений приказа Управления делами Губернатора Свердловской
области и Правительства Свердловской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99 «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области (www.pravo.gov66.ru), 2015, 27 июля, № 5424) с изменениями, внесенными приказами Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 07.08.2015 № 112, от 14.04.2016 № 42, от 23.05.2018 № 67, от 30.06.2020 № 111 и от 27.06.2022 № 92 (далее - приказ Управления делами Губернатора

Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99), следующие изменения:

1) пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить:

1) Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (прилагается);

2) график личного приема граждан, в том числе видео-конференц-связи, Управляющим делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (прилагается).».

2. Внести в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденное приказом Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99 следующие изменения:

1) абзац третий пункта 4 изложить в следующей редакции:

«обращения граждан (далее – обращения) – поступившие в адрес Управления делами в письменной форме или форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) или информационной системы общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приемная») на официальном сайте Управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://upravdel.midural.ru>), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложения, заявления или жалобы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также устные обращения граждан;»;

2) пункт 7 после слов «с использованием СОГ» дополнить словами «, а также личного кабинета Управления делами на платформе обратной связи Единого портала для обращений, направленных гражданами с использованием Единого портала, в порядке, регламентированном приказом Управления делами»;

3) наименование главы 2 изложить в следующей редакции:

«2. Порядок приема, регистрации, предварительного рассмотрения письменных обращений»;

4) подпункт 4 пункта 10 после слов «(далее – официальный сайт Управления делами)» дополнить словами «, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

5) пункт 10 дополнить подпунктом 5 следующего содержания:

«5) с использованием Единого портала.»;

6) абзац третий пункта 11 изложить в следующей редакции:

«- к разделу «Гражданам» официального сайта Управления делами.»;

7) пункт 16 после слов «регистрационно-контрольная карточка» дополнить словами «, за исключением обращений граждан, поданных с использованием Единого портала»;

8) пункт 16 дополнить частью второй следующего содержания:

«Обращения, поданные гражданами с использованием Единого портала, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала с присвоением регистрационного номера.»;

9) пункт 17 после слов «Управление делами» дополнить словами «, за исключением обращений, указанных в части второй пункта 16 настоящего Положения»;

10) часть вторую пункта 19 исключить;

11) абзац третий подпункта 1 пункта 27 изложить в следующей редакции:

«- жалоба в письменной форме может быть подана в ходе личного приема, доставлена лично заявителем, направлена в письменной форме по почтовому адресу или в форме электронного документа через информационную систему общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приемная») на официальном сайте Управления делами или с использованием Единого портала. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней со дня ее регистрации. Ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы и действия, осуществленные в соответствии с принятым решением, направляется заявителю;»;

12) в абзаце первом части первой пункта 28 слова «Письменное обращение гражданина» заменить словами «Обращение гражданина в письменной форме»;

13) в части второй пункта 28 слова «к письменному обращению» заменить словами «к обращению в письменной форме»;

14) абзац третий части первой пункта 29 изложить в следующей редакции:

«- адрес электронной почты гражданина либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения.»;

15) пункт 31 после слов «посредством СОГ» дополнить словами «или на бумажном носителе в случае поступления обращения через Единый портал»;

16) в пункте 35 слова «письменном обращении» заменить словами «обращении в письменной форме»;

17) пункт 50 после слов «указанному в обращении» дополнить словами «или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании»;

18) пункт 52 после слов «использованием СОГ» дополнить словами «, за исключением обращений, поступивших посредством Единого портала»;

19) пункт 52 дополнить частью второй следующего содержания:

«Ответы на обращения граждан, указанные в части второй пункта 16 настоящего Положения, уведомления о переадресации таких обращений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов направляются с использованием платформы обратной связи Единого портала.».

3. Дополнить графиком личного приема граждан, в том числе в режиме видеоконференц-связи, Управляющим делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (приложение).

4. Признать утратившими силу:

1) пункт 2 приказа Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 27.06.2022 № 92 «О внесении изменения в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденное приказом Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99 «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области» (далее – приказ Управления делами

Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 27.06.2022 № 92);

2) график личного приема граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи, Управляющим делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденный приказом Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 27.06.2022 № 92.

5. Заместителю начальника отдела информатизации Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (А.Ф. Хохлов) обеспечить размещение настоящего Приказа на официальном сайте Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://upravdel.midural.ru>) в подразделе «Действующие правовые акты» раздела «Документы» и в подразделе «Общая информация» в течение пяти рабочих дней со дня принятия.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

7. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет - портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru) в течение десяти дней со дня принятия.

И.о. Управляющего делами
Губернатора Свердловской области и
Правительства Свердловской области



Ю.Е. Гизатуллин

Приложение
к приказу Управления делами Губернатора
Свердловской области и Правительства
Свердловской области
от 28.04.2025 № 86

УТВЕРЖДЕНО
приказом Управления делами Губернатора
Свердловской области и Правительства
Свердловской области от 16.07.2015 № 99
«Об утверждении Положения об
организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Управлении делами
Губернатора Свердловской области и
Правительства Свердловской области»

ГРАФИК
личного приема граждан, в том числе
в режиме видео-конференц-связи

Должность	Рассматриваемые вопросы	Место приема	Дата и время приема
Управляющий делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области	Вопросы, входящие в компетенцию Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области	г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, д. 1, 4 этаж, кабинет 402 (приемная)	Второй четверг месяца с 14.00 до 15.00 Предварительная запись по телефонам: 8(343) 359-45-49 8(343) 359-49-08