



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство социальной политики Свердловской области
ПРИКАЗ

17.06.2025

№ 160

г. Екатеринбург

О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области, утвержденное приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 29.07.2013 № 457

В соответствии со статьей 101 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области, утвержденное приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 29.07.2013 № 457 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области» («Областная газета», 2013, 28 декабря, № 655–658) с изменениями, внесенными приказами Министерства социальной политики Свердловской области от 14.05.2014 № 273, от 12.09.2014 № 565, от 17.05.2017 № 258, от 12.09.2019 № 406, от 04.02.2020 № 78 и от 18.08.2023 № 267, изменения, изложив его в новой редакции (приложение).

2. Организационно-аналитическому отделу Министерства социальной политики Свердловской области ознакомить с настоящим приказом сотрудников Министерства социальной политики Свердловской области под подпись.

3. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

Министр

А.В. Злоказов

Приложение
к приказу Министерства социальной
политики Свердловской области
от 17.06.2025 № 160

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Министерстве социальной политики Свердловской области

1. Общие положения

1. Настоящее положение разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений граждан, прекращения переписки, организации проведения личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

2. В настоящем положении используются понятия и термины в значениях, определенных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ), а также следующие термины:

дубликат обращения – обращение, представляющее собой повторный экземпляр или копию одного и того же ранее поступившего в Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство) обращения от одного и того же гражданина;

инспектор – работник организационно-аналитического отдела Министерства, замещающий должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы Свердловской области, в обязанности которого входит осуществление своевременной обработки входящей и исходящей корреспонденции;

направление обращения по компетенции – направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

исполнитель – начальник отдела Министерства, начальник управления демографического развития и социального обслуживания Министерства или начальник управления организации и контроля деятельности по опеке и попечительству Министерства (далее – начальник управления Министерства) (в случае, если отдел Министерства входит в состав управления Министерства);

система «Обращения граждан» (далее – СОГ) – специализированная автоматизированная система электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан;

рассматривающий обращение руководитель – Министр социальной политики Свердловской области (далее – Министр), Первый заместитель Министра социальной политики Свердловской области или Заместитель Министра социальной политики Свердловской области (далее – заместители Министра), рассматривающий обращение по поручению Министра;

сотрудник Министерства – государственный гражданский служащий Свердловской области, замещающий должность государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве, либо работник Министерства, замещающий должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы Свердловской области;

специалист, ответственный за рассмотрение обращения, – сотрудник отдела Министерства, ответственный за рассмотрение обращения;

специалист организационно-аналитического отдела Министерства – государственный гражданский служащий, замещающий в организационно-аналитическом отделе Министерства должность государственной гражданской службы Свердловской области, либо работник, замещающий в организационно-аналитическом отделе Министерства должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы Свердловской области, в обязанности которого входит организация работы по рассмотрению обращений;

электронная копия документа (обращения) – электронный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа (обращения) на бумажном носителе.

3. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Указом Губернатора Свердловской области от 23.07.2021 № 423-УГ «Об утверждении перечня должностей, при замещении которых лица уполномочены рассматривать обращения граждан, направляемые в адрес Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области», иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений.

4. Министерство в работе с обращениями граждан применяет Методические рекомендации по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», утвержденные заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций В.Е. Островенко 04.02.2021 № А1-348о.

5. Настоящее положение не распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и иными федеральными законами:

1) запросы о представлении информации о деятельности Министерства, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и исполнением гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

6. Прием, первичную обработку, регистрацию и предварительное рассмотрение обращений в Министерстве осуществляет организационно-аналитический отдел Министерства.

7. Документы, подготовленные в ходе рассмотрения обращения (сопроводительное письмо о направлении обращения по компетенции, уведомление гражданину, направившему обращение, о направлении обращения по компетенции (далее – уведомление о направлении обращения по компетенции), уведомление гражданину, направившему обращение, о продлении срока рассмотрения обращения (далее – уведомление о продлении срока рассмотрения обращения), запрос о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов (далее – запрос о предоставлении информации), ответ гражданину, направившему обращение (далее – ответ на обращение)), подписываются рассматривающим обращение руководителем.

8. Делопроизводство по обращениям ведется в соответствии с Правилами подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденными Указом Губернатора Свердловской области от 26.03.2019 № 148-УГ «Об утверждении Правил подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области» (далее – Правила подготовки документов), Инструкцией по делопроизводству Министерства социальной политики Свердловской области, утвержденной приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 27.09.2016 № 505 «Об утверждении инструкции по делопроизводству Министерства социальной политики Свердловской области» (далее – инструкция по делопроизводству Министерства), с учетом особенностей, установленных настоящим положением.

9. Делопроизводство по обращениям граждан ведется с использованием СОГ отдельно от других видов делопроизводства.

10. Сроки рассмотрения обращения, предусмотренные настоящим положением, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации не установлено иное.

11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Направление обращения по компетенции не является разглашением сведений.

12. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений несут начальники отделов Министерства и специалисты, ответственные за рассмотрение обращения.

13. Размещение информации о работе с обращениями в Министерстве, результатов рассмотрения обращений, ответов на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц, на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://msp.midural.ru/>) (далее – официальный сайт Министерства), на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ обеспечивает специалист организационно-аналитического отдела Министерства.

2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

14. Основанием для рассмотрения обращения является его поступление в Министерство.

15. Обращение в Министерство может поступить одним из следующих способов:

1) почтовым отправлением по адресу: 620144, г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 105;

2) через официальный сайт Министерства посредством интерактивной страницы «Электронная приемная Министерства»;

3) лично по адресу: г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 105, каб. 124;

4) посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

16. Обращение, поступившее лично Министру, заместителям Министра, начальнику управления Министерства либо в отдел Министерства, подлежит передаче инспектору не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления в Министерство, для организации работы в соответствии с настоящим положением.

17. Первичная обработка обращений (проверка правильности доставки конвертов, их целостности, включая вложения, вскрытие конвертов (для обращений, поступивших посредством почтовой связи), проверка адресата, приложений при наличии ссылки на приложения в тексте обращения) осуществляется инспектором в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения в Министерство.

18. На конверте или в левом нижнем углу обратной стороны первого листа обращения, поступившего посредством почтовой связи, инспектор проставляет дату и время его поступления в Министерство, а также указывает свои фамилию и инициалы (далее – отметка о поступлении).

По просьбе гражданина, подавшего обращение в Министерство лично, на копии обращения инспектор проставляет отметку о поступлении и при необходимости сообщает телефон для справок по обращениям граждан.

19. При обнаружении, что обращение, поступившее в Министерство, адресовано иному государственному органу, органу местного самоуправления либо иному должностному лицу, отсутствия приложения при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, отсутствия отдельных листов в обращении или в приложении к обращению (при наличии), инспектор совместно со специалистом организационно-аналитического отдела Министерства составляют акт о несоответствии обращения требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и (или) сведениям, указанным в обращении, нарушении целостности и комплектности обращения, который приобщается к обращению.

20. При поступлении в Министерство обращения в письменной форме с приложенными к нему наградами и удостоверениями к наградам, оригиналами документов, удостоверяющих личность, денежными купюрами и иным имуществом, представляющим материальную ценность, инспектор совместно со специалистом организационно-аналитического отдела Министерства составляют акт, в котором отражается полный перечень имущества с описанием их отличительных характеристик, который приобщается к обращению.

21. Акты, указанные в пунктах 19 и 20 настоящего положения, подписываются инспектором и специалистом организационно-аналитического отдела Министерства и утверждаются начальником организационно-аналитического отдела Министерства в течение 3 дней со дня поступления обращения в Министерство.

22. Награды и удостоверения к наградам, приложенные к обращению, с сопроводительным письмом Министерства в сроки, установленные для рассмотрения обращений, направляются в Департамент кадровой политики Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области способом, обеспечивающим их сохранность, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если в обращении не указано иное.

23. Оригиналы документов, удостоверяющих личность, приложенные к обращению, с сопроводительным письмом Министерства, в сроки, установленные для рассмотрения обращений, направляются в орган государственной власти, орган местного самоуправления, осуществляющий выдачу данных документов, способом, обеспечивающим их сохранность, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если в обращении не указано иное.

24. Денежные купюры и иное имущество, представляющее материальную ценность, приложенные к обращению, возвращаются гражданину, направившему

обращение, лично. Гражданин уведомляется о необходимости получить указанные материальные ценности заказным письмом с уведомлением о вручении по почтовому адресу, указанному в обращении, а также на адрес электронной почты гражданина (при наличии).

25. Подготовку проектов сопроводительных писем и уведомлений, указанных в пунктах 22–24 настоящего положения, передачу их на отправку осуществляет специалист организационно-аналитического отдела Министерства в сроки, установленные для рассмотрения обращений.

26. После первичной обработки обращения, поступившего в письменной форме, инспектор не позднее 1 рабочего дня со дня поступления обращения в Министерство передает обращение вместе с приложением (при наличии) и конвертом (если обращение поступило посредством почтовой связи) специалисту организационно-аналитического отдела Министерства для регистрации.

После первичной обработки обращения, поступившего в Министерство в форме электронного документа, за исключением обращения, поступившего с использованием Единого портала, инспектор не позднее 1 рабочего дня со дня поступления обращения в Министерство распечатывает обращение и вместе с приложением (при наличии) и электронным сообщением передает специалисту организационно-аналитического отдела Министерства для регистрации.

27. Первичную обработку обращения, поступившего в форме электронного документа с использованием Единого портала, осуществляет специалист организационно-аналитического отдела Министерства, который распечатывает обращение вместе с приложением (при наличии) и регистрирует его в соответствии с настоящим положением.

28. Специалист организационно-аналитического отдела Министерства при поступлении к нему обращения создает электронную копию обращения, приложения к нему (при наличии) и конверта (если обращение поступило посредством почтовой связи), оформляет поля регистрационно-контрольной карточки обращения в СОГ, в которой в том числе фиксируется кратность обращения: первичное (обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Министерстве, либо поступившее от гражданина, ранее не обращавшегося в Министерство по данному вопросу) или повторное (обращение, поступившее в Министерство от гражданина по вопросу в связи с решением, принятым по результатам рассмотрения его предыдущего обращения), а также проставляется отметка о поступлении дубликата обращения, анонимного обращения (обращение, в котором отсутствуют фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) либо фамилия и инициалы гражданина или адрес, по которому должен быть направлен ответ), коллективного обращения (обращение двух или более граждан, а также обращение, принятое на публичном массовом мероприятии и подписанное его организаторами или участниками).

29. Регистрация обращений в СОГ осуществляется специалистом организационно-аналитического отдела Министерства в течение 3 дней со дня поступления обращения в Министерство (в случае, если обращение поступило в выходные или праздничные дни, – в первый рабочий день со дня поступления обращения в Министерство).

30. После регистрации обращения в СОГ в правом нижнем углу первого листа обращения на свободном от текста месте специалист организационно-аналитического отдела Министерства ставит регистрационный штамп (наименование Министерства, дата регистрации и регистрационный номер).

31. Регистрация обращений, поступивших из Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, иных государственных органов и органов местного самоуправления Свердловской области посредством СОГ (далее – обращения, поступившее посредством СОГ), осуществляется в СОГ автоматически.

3. Рассмотрение обращений

32. После регистрации обращения специалист организационно-аналитического отдела Министерства осуществляет его предварительное рассмотрение (анализ поставленных в обращении вопросов), подготавливает проект резолюции (указания) и в течение 1 рабочего дня со дня регистрации обращения в Министерстве передает обращение вместе с проектом резолюции (указания) Министру.

33. Министр рассматривает проект резолюции (указания) на предмет полноты включенных в нее поручений, исходя из вопросов, поставленных в обращении, в течение 1 дня со дня поступления к нему обращения с проектом резолюции (указания) и подписывает проект резолюции (указания) либо вносит в проект резолюции (указания) изменения и подписывает ее, после чего передает подписанную резолюцию (указание) вместе с обращением специалисту организационно-аналитического отдела Министерства.

34. Специалист организационно-аналитического отдела Министерства направляет обращение для рассмотрения исполнителю согласно резолюции (указанию) Министра посредством СОГ в течение 1 рабочего дня со дня подписания резолюции(указания) Министром.

35. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям (соисполнителям), указанным в резолюции (указании) Министра, подготовку ответа на обращение осуществляет исполнитель, указанный в резолюции (указании) Министра первым или отмеченный пометкой «ответственный» (далее – ответственный исполнитель).

36. Соисполнители представляют ответственному исполнителю информацию о рассмотрении обращения в виде служебной записки посредством СОГ в срок, установленный в СОГ.

37. В случае поступления к исполнителю обращения, содержащего вопросы, рассмотрение которых не относится к его компетенции, он вправе в течение 3 дней со дня поступления обращения направить Министру докладную записку с предложением поручить рассмотрение обращения другому исполнителю в соответствии с компетенцией. В случае принятия Министром решения о передаче обращения на рассмотрение другому исполнителю специалист организационно-аналитического отдела Министерства не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем представления докладной записки с резолюцией (указанием) Министра

в организационно-аналитический отдел Министерства, вносит информацию о смене исполнителя в СОГ.

38. Обращение, содержащее вопросы, рассмотрение которых не относится к компетенции Министерства, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве подлежит направлению по компетенции.

Подготовку сопроводительного письма о направлении обращения по компетенции и уведомления, о направлении обращения по компетенции осуществляет специалист, ответственный за рассмотрение обращения.

39. Сопроводительное письмо о направлении обращения по компетенции, направляемое в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, которые не являются участниками СОГ, и уведомление о направлении обращения по компетенции, подписанные рассматривающим обращение руководителем, заводятся специалистом, ответственным за рассмотрение обращения, в СОГ и передаются специалисту организационно-аналитического отдела Министерства для регистрации не позднее 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве с учетом времени, необходимого для их отправки посредством почтовой связи.

40. Сопроводительное письмо о направлении обращения по компетенции, направляемое в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, которые являются участниками СОГ, подписанное рассматривающим обращение руководителем, передается специалистом, ответственным за рассмотрение обращения, не позднее 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве специалисту организационно-аналитического отдела Министерства для заведения в СОГ с учетом времени, необходимого для его заведения и подписания рассматривающим обращение руководителем в СОГ.

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

42. Если в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве, обращение, содержащее вопросы, которые не относятся к компетенции Министерства, не направлено по компетенции, специалист, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает подготовку и направление запроса о предоставлении информации. На основании информации, полученной по запросу о предоставлении информации, специалист, ответственный за рассмотрение обращения, готовит проект ответа на обращение.

43. Обращения рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, за исключением случаев, когда приказом Министерства либо резолюцией (указанием) Министра определены иные сроки рассмотрения обращения (далее – срок рассмотрения обращения).

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит рассмотрению в предшествующий ему рабочий день.

44. В исключительных случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения проверки, истребования дополнительных материалов, принятия иных мер, а также в случае направления запроса

о предоставлении информации, Министр на основании докладной записки о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленной исполнителем до истечения срока рассмотрения обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

45. В случае принятия Министром решения о продлении срока рассмотрения обращения специалист организационно-аналитического отдела Министерства в течение 1 рабочего дня, следующего за днем представления специалистом, ответственным за рассмотрение обращения, докладной записки с резолюцией (указанием) Министра в организационно-аналитический отдел Министерства, вносит информацию о продлении срока рассмотрения обращения в СОГ.

46. Подготовку уведомления о продлении срока рассмотрения обращения и заведение его в СОГ осуществляет специалист, ответственный за рассмотрение обращения, до истечения срока рассмотрения обращения.

47. Специалист, ответственный за рассмотрение обращения, передает уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, подписанное рассматривающим обращение руководителем, специалисту организационно-аналитического отдела Министерства для регистрации до истечения срока рассмотрения обращения.

48. В процессе рассмотрения обращения по существу вопросов, поставленных в обращении, специалист, ответственный за рассмотрение обращения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

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

3) иницирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе выездной;

4) готовит проект ответа на обращение по существу поставленных в обращении вопросов;

5) готовит предложения о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение (при необходимости).

49. Проект ответа на обращение:

1) должен содержать информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, разъяснения автору обращения в доступной форме о возможности либо невозможности (с указанием правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса;

2) должен быть оформлен в соответствии с Правилами подготовки документов и требованиями инструкции по делопроизводству Министерства;

3) должен быть согласован с исполнителем, а также в случае, если ответ на обращение подписывает Министр, – с заместителем Министра в соответствии с компетенцией.

50. Проект ответа на обращение представляется специалистом, ответственным за рассмотрение обращения, на подпись рассматривающему обращение руководителю вместе с обращением, документами и материалами, представленными соисполнителями.

51. Рассматривающий обращение руководитель:

1) рассматривает проект ответа на обращение и в случае согласия подписывает его;

2) принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан (при необходимости);

3) возвращает проект ответа на обращение на доработку, если:

проект ответа на обращение оформлен с нарушением Правил подготовки документов и требований инструкции по делопроизводству Министерства;

выводы, изложенные в проекте ответа на обращение, противоречат действующему законодательству;

в проекте ответа на обращение отсутствует информация по всем вопросам, поставленным в обращении;

4) продлевает срок рассмотрения обращения, если в ходе рассмотрения обращения выявлены обстоятельства, по которым необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов или принятие иных мер;

5) принимает решение о постановке обращения на дополнительный контроль, если решение вопроса, поставленного в обращении, не завершено в течение срока рассмотрения обращения (при этом дается промежуточный ответ на обращение);

6) рассматривает вопрос о привлечении к ответственности сотрудников Министерства, допустивших нарушение требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, прав, свобод или законных интересов граждан.

52. Ответ на обращение, подписанный рассматривающим обращение руководителем, передается специалистом, ответственным за рассмотрение обращения, в течение 1 рабочего дня, следующего за днем его подписания, специалисту организационно-аналитического отдела Министерства для регистрации.

53. Регистрация в СОГ документов, подготовленных в ходе рассмотрения обращения, и направляемых в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, которые не являются участниками СОГ, а также гражданину, направившему обращение, осуществляется специалистом организационно-аналитического отдела Министерства в течение 1 рабочего дня, следующего за днем их представления специалистом, ответственным за рассмотрение обращения, в организационно-аналитический отдел Министерства, в остальных случаях регистрация в СОГ осуществляется автоматически.

54. Сканирование документов, подготовленных в ходе рассмотрения обращения, и прикрепление их электронных копий в СОГ осуществляет инспектор не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их регистрации.

55. Ответ на обращение, уведомление о направлении обращения по компетенции или уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляются гражданину, направившему обращение, тем же способом, которым гражданин направил обращение, если в обращении не указано иное.

Ответ на коллективное обращение, уведомление о направлении обращения по компетенции, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется одному из авторов коллективного обращения, указавшему свой почтовый адрес или адрес электронной почты, с просьбой довести его содержание до сведения остальных авторов.

Ответ на обращение, уведомление о направлении обращения по компетенции или уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляются гражданину, направившему обращение, находящемуся в месте принудительного содержания, с сопроводительным письмом в адрес администрации места принудительного содержания с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) гражданина, которому дается ответ.

56. Отправка документов, подготовленных в ходе рассмотрения обращения, осуществляется посредством:

почтовой связи – инспектором в течение 2 рабочих дней со дня регистрации документа, подготовленного в ходе рассмотрения обращения;

электронной почты – автоматически после прикрепления инспектором электронных копий документов, подготовленных в ходе рассмотрения обращения;

СОГ – автоматически после подписания документов, подготовленных в ходе рассмотрения обращения в СОГ;

Единого портала – специалистом, ответственным за рассмотрение обращения, в течение 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации документов, подготовленных в ходе рассмотрения обращения.

4. Личный прием

57. Организацию личного приема граждан Министром, заместителями Министра и сотрудниками Министерства осуществляет организационно-аналитический отдел Министерства.

58. Министр, а также заместители Министра ежемесячно проводят личные приемы граждан в Министерстве в соответствии с графиком приема граждан должностными лицами Министерства социальной политики Свердловской области, размещенном в разделе «Обращения граждан» на официальном сайте Министерства, а также выездные личные приемы граждан в рамках проведения Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области.

59. Личный прием граждан Министром, заместителями Министра осуществляется по предварительной записи. При записи гражданина на личный

прием к Министру, заместителям Министра специалист организационно-аналитического отдела Министерства уточняет его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес проживания, содержание вопроса, с которым гражданин планирует обратиться, и контактный телефон, а также уведомляет его об обязанности предъявления на личном приеме документа, удостоверяющего личность, оформляет карточку личного приема в СОГ.

Специалист организационно-аналитического отдела Министерства готовит проект резолюции (указания) Министра о проведении личного приема и передает ее вместе с карточкой личного приема Министру в течение 1 рабочего дня со дня записи гражданина на личный прием к Министру, заместителю Министра.

60. Карточку личного приема и проект резолюции (указания) Министр рассматривает в течение 1 рабочего дня со дня их поступления к нему, подписывает проект резолюции (указания) либо вносит изменения в проект резолюции (указания) и подписывает ее, после чего передает подписанную резолюцию (указание) вместе с карточкой личного приема специалисту организационно-аналитического отдела Министерства.

61. Специалист организационно-аналитического отдела Министерства направляет карточку личного приема согласно резолюции (указанию) Министра в течение 1 рабочего дня со дня подписания резолюции (указания) Министром посредством СОГ заместителю Министра, назначенному ответственным за проведение личного приема, и исполнителю для подготовки информационной справки по вопросу, с которым гражданин записан на личный прием (далее – информационная справка). Исполнитель обеспечивает подготовку информационной справки и не позднее 1 рабочего дня, предшествующего дню проведения личного приема, передает ее Министру или заместителю Министра, осуществляющему личный прием.

62. Сотрудниками Министерства в соответствии с их компетенцией личный прием граждан ведется ежедневно (без предварительной записи) в порядке очереди, за исключением отдельных категорий граждан, имеющих право на личный прием в первоочередном порядке.

63. Для проведения личного приема граждан сотрудниками Министерства начальники отделов Министерства назначают сотрудников отделов Министерства, ответственных за проведение личного приема граждан в Министерстве.

64. Перед началом личного приема в Министерстве специалист организационно-аналитического отдела Министерства проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность, заполняет карточку личного приема в СОГ либо отказывает гражданину в личном приеме при наличии оснований, указанных в пункте 65 настоящего положения.

65. Гражданину может быть отказано в личном приеме по одному из следующих оснований:

1) вопрос, с которым гражданин обратился на личный прием, не относится к полномочиям Министерства (при этом гражданину дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления муниципального образования, расположенного на территории Свердловской области, или к какому должностному лицу ему следует обратиться);

- 2) не предъявлен документ, удостоверяющий личность гражданина;
- 3) гражданин обжалует судебное решение (при этом гражданину разъясняется порядок обжалования данного судебного решения);
- 4) поведение гражданина является противоправным.

66. В ходе личного приема граждан в Министерстве гражданин имеет право подать обращение в письменной форме по существу поставленных им вопросов, которое подлежит рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и настоящим положением.

67. При обращении гражданина в Министерство на личный прием в интересах объединения граждан, в том числе юридического лица, а также при подаче письменного обращения от имени объединения граждан, в том числе юридического лица, гражданину необходимо предоставить документ, подтверждающий его полномочия представлять интересы данного объединения граждан, в том числе юридического лица.

68. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

69. При обращении гражданина в Министерство на личный прием (без предварительной записи) специалист организационно-аналитического отдела Министерства приглашает в приемную граждан Министерства сотрудника Министерства, ответственного за проведение личного приема граждан в Министерстве, из отдела Министерства, к компетенции которого относится вопрос, с которым гражданин обратился на личный прием, и передает ему карточку личного приема.

70. Министр, заместитель Министра или сотрудник Министерства, ответственный за проведение личного приема граждан в Министерстве, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, дает разъяснения по поставленному вопросу и заносит данные о результатах личного приема в карточку личного приема.

71. Если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно лицом, осуществляющим личный прием, о чем делается отметка в карточке личного приема. В остальных случаях устное обращение рассматривается в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и настоящим положением.

72. После завершения личного приема специалист организационно-аналитического отдела Министерства формирует документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе в дело.

5. Особенности рассмотрения отдельных обращений

73. В случае если в письменном обращении, в том числе обращении, поступившем в форме электронного документа, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, за исключением обращений, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном

деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такие обращения подлежат направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве.

74. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению по компетенции, о чем в течение 7 дней с даты регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

75. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению по компетенции, о чем в течение 7 дней с даты регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

76. Министерство при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу рассматривающего обращение руководителя или иного сотрудника Министерства, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и в течение 7 дней с даты регистрации обращения в Министерстве сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

77. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней с даты регистрации обращения в Министерстве возвращается гражданину без ответа по существу поставленных вопросов с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

78. В случае если в обращении содержится вопрос, ответ на который в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ размещен на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

Если в обращении обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ на обращение, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

79. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину Министерством неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Министерство обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, рассматривающий обращение руководитель 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 Министерство или одному и тому же рассматривающему обращение

руководителю, о чем сообщается гражданину, направившему обращение в сроки, установленные для рассмотрения обращений.

80. В случае если в обращении содержится вопрос, переписка по которому прекращена, не приводятся новые доводы или обстоятельства и отсутствуют иные вопросы, ответ по существу поставленного вопроса не дается, о чем в течение 7 дней с даты регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

81. 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.

82. Подготовку писем, указанных в пунктах 73–81 настоящего положения, осуществляет специалист, ответственный за рассмотрение обращения.

83. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации обращения в Министерстве направляется специалистом организационно-аналитического отдела Министерства в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации), на территории которого выявлены факты, указанные в обращении, с уведомлением гражданина о направлении обращения по компетенции.

84. При одновременном поступлении в Министерство обращения и дубликата обращения либо поступлении дубликата обращения до окончания срока, установленного для рассмотрения обращения, дается один ответ на обращение.

Если дубликат обращения поступил в Министерство после направления ответа на обращение, специалист, ответственный за рассмотрение дубликата обращения, в течение 10 дней со дня регистрации дубликата обращения в Министерстве осуществляет подготовку ответа на дубликат обращения, с указанием реквизитов письма Министерства, которым направлен ответ на обращение.

85. В случае если в обращении содержится информация о неполучении ответа на ранее направленное обращение, специалист, ответственный за рассмотрение обращения, направляет ответ на обращение, с приложением копии ответа на обращение, ранее направленного гражданину.

6. Хранение обращений

86. Хранение документов по обращениям осуществляется в Министерстве в соответствии с Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, утвержденными приказом Федерального архивного агентства от 31.07.2023 № 77 «Об утверждении Правил организации

хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях».

87. По истечении срока хранения в соответствии с Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения, утвержденным приказом Росархива от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения», документы по обращениям уничтожаются в установленном порядке.

7. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений

88. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, указанных в пунктах 43 и 44 настоящего положения, обеспечивает специалист организационно-аналитического отдела Министерства. Контроль за соблюдением сроков, установленных в пунктах 38–40, подпункте 5 пункта 51, пунктах 73–81, 83 и части второй пункта 84 настоящего положения, осуществляет исполнитель в соответствии с резолюцией (указанием) Министра.

89. Выборочный контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется созданной по поручению Министра комиссией в течение 30 дней со дня ее создания путем проведения проверки полноты, качества и своевременности рассмотрения обращений, определенных Министром для проверки (далее – проверка).

В состав комиссии включаются государственные гражданские служащие Свердловской области, замещающие должности государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве, в том числе юридического отдела Министерства, отдела государственной службы и кадров Министерства и организационно-аналитического отдела Министерства.

90. Результаты проверки оформляются в течение 10 дней со дня окончания проверки в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению (при наличии).

Справка подписывается членами комиссии и направляется специалистом организационно-аналитического отдела Министерства Министру для ознакомления и дальнейших поручений.

91. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений в Министерстве осуществляют Министр, заместители Министра и начальники управлений Министерства по направлениям деятельности.

8. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

92. Нарушение сотрудниками Министерства установленного настоящим положением порядка рассмотрения обращений, сроков рассмотрения обращений, принятие необоснованных и незаконных решений, предоставление недостоверной

информации, разглашение персональных данных граждан влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

93. Государственные гражданские служащие Свердловской области, замещающие должности государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, установленного настоящим положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

94. Работники Министерства, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Свердловской области, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, установленного настоящим положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Трудовым кодексом Российской Федерации.