

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 29.07.2013 № 457

(в ред. приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 14.05.2014 № 273 и приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 12.09.2014 № 565)

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области**

#### **Раздел 1. Общие положения**

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина (далее - обращение) - это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных

прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. В соответствии с Положением осуществляется рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также рассмотрение обращений объединений граждан и юридических лиц (*в ред. приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 12.09.2014 № 565*).

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется структурными подразделениями Министерства.

4. Организационное и документационное обеспечение возлагается на организационно-аналитический отдел Министерства.

5. Результат рассмотрения обращений граждан:

1) ответ на поставленные в обращении вопросы;  
2) уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов (*в ред. приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 14.05.2014 № 273*).

6. Сроки рассмотрения обращений граждан:

обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;

в исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу, руководитель государственного органа 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;

обращения, направленные федеральными органами государственной власти или должностными лицами к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные данными федеральными органами государственной власти или должностными лицами, либо в сроки, установленные Губернатором Свердловской области, Председателем Правительства Свердловской области или его заместителями. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

## **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для рассмотрения обращений граждан**

7. Основанием для рассмотрения обращений граждан является направленное в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

8. Требования к письменному обращению:

1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный 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 государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

9. Требования к устному обращению:

1) гражданин при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке указывает наименование государственного органа либо фамилию соответствующего должностного лица, проводящего прием, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кратко излагает суть обращения;

2) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

3) в случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

## **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

10. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для

рассмотрения обращений граждан, законодательством не установлено.

### Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

11. После регистрации обращения дальнейшие процедуры осуществляются со следующими особенностями:

1) в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

2) в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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;

4) Министерство или должностное лицо Министерства 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 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 государственного органа 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение *(в ред. приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 12.09.2014 № 565)*.

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

б) 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.

12. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены,

гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство или соответствующему должностному лицу.

### **Особенности межведомственного взаимодействия и особенности рассмотрения обращений граждан в электронной форме**

13. Особенности рассмотрения обращений граждан с учетом межведомственного взаимодействия и межуровневого ведомственного взаимодействия:

1) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

2) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. При этом государственный орган или должностное лицо может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;

3) при рассмотрении обращения государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо запрашивает 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;

4) государственный орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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 их предоставления;

5) при наличии отметки в указании (резолуции) «вручить немедленно», «В.срочно», «срочно», «оперативно» ответы на запросы исполняются: в кратчайший срок не позднее конца рабочего дня, в течение суток, срок не более трех дней и 10 календарных дней соответственно, а без указанных параметров срочности для соисполнителей - в срок не более половины срока до даты контроля по ответственному исполнителю;

6) ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются отдельно и подписываются Министром либо

уполномоченным на то лицом;

7) при рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных государственных органов, руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области в рамках межуровневого ведомственного взаимодействия готовят предложения в соответствующие федеральные государственные органы;

8) при необходимости обращения в Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Федеральное Собрание Российской Федерации ответственные исполнители готовят проект ответа и направляют на согласование Руководителю Аппарата Правительства Свердловской области, Председателю Правительства, Первому заместителю Председателя Правительства (в соответствии с выданным поручением), а затем представляют Губернатору Свердловской области на подпись.

Обращения от имени Правительства Свердловской области в федеральные органы исполнительной власти, Аппарат Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы Прокуратуры Российской Федерации согласовываются Заместителем Председателя Правительства Свердловской области, курирующим социальную сферу, и направляются на подпись Председателю Правительства Свердловской области.

14. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

## **Раздел 2. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений граждан**

### **Прием и регистрация обращения**

15. Обращение может поступить следующими способами:

- 1) лично доставлено заявителем;
- 2) нарочным;
- 3) почтовым отправлением;
- 4) посредством факсимильной связи;
- 5) федеральной фельдъегерской связью;
- 6) по электронной почте;

7) с использованием информационных систем общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приёмная» на сайте Министерства).

16. Прием обращений осуществляется в канцелярии Министерства.

Для приема обращений в форме электронного документа (Интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение (электронная программа), предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

17. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Обращения граждан, поступившие в Министерство, регистрируются в организационно-аналитическом отделе.

18. Прием и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка обращений на повторность) осуществляется в организационно-аналитическом отделе Министерства в срок не более 3 дней с даты поступления.

В левом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы, распечатки электронного обращения проставляется регистрационный штамп. По просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения специалистом, ответственным за регистрацию обращений в организационно-аналитическом отделе Министерства, проставляются регистрационные реквизиты (дата и номер регистрации, подпись и должность специалиста, осуществившего регистрацию) или копируется первая страница зарегистрированного обращения.

Письмо прикладывается перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

Регистрация обращений осуществляется с использованием специального программного обеспечения автоматизации системы учета и контроля обращений граждан (далее - электронная программа). Для каждого обращения распечатывается регистрационная карточка.

На стадии приема и регистрации поступивших обращений в организационно-аналитическом отделе Министерства отбираются обращения, которые рассматриваются в соответствии с п. 11 настоящего Положения. В случае принятия решения об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов граждан, направивший обращение, уведомляется об этом в установленном порядке исполнителем Министерства. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 7 дней со дня регистрации обращения *(в ред. приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 14.05.2014 № 273)*.

В случае, обозначенном в п. 11.1 настоящего Положения, обращения регистрируются с пометкой «Без подписи», «Без адреса» и списываются Первым заместителем Министра социальной политики Свердловской области в архив с указанием (резолуцией) «Для учета, в дело». 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. приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 14.05.2014 № 273)*.

## 8 Направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю)

19. Рассмотрение обращений с формулированием поручений, указаний (резолюций) по обращениям в соответствии с распределением обязанностей и полномочий осуществляют: Министр социальной политики и его заместители (далее - рассматривающие руководители).

20. Обращения направляются рассматривающему руководителю с регистрационной карточкой, проектом указания (резолюции) исполнителю или проектом сопроводительного письма о направлении обращения в иной орган по компетенции, подготовленными организационно-аналитическим отделом Министерства. Данная процедура не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в организационно-аналитический отдел Министерства.

21. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких рассматривающих руководителей, государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, копирует обращение и направляет его каждому руководителю для рассмотрения вопросов в части, их касающейся, о чем делается отметка в базе данных электронной программы.

### Рассмотрение обращения должностным лицом (рассматривающим руководителем)

22. Рассматривающий руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами указаний (резолюций):

1) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

2) дает необходимые указания и поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

3) ставит исполнение указаний и рассмотрение обращения на контроль.

Решением рассматривающего руководителя является подписанные указание (резолюция) и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

23. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений Министерства, рассматривающий руководитель определяет в пределах полномочий в своем поручении, указании (резолюции) подразделения и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

24. В случае поступления жалобы в Министерство, запрещается направлять данную жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.



25. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, рассматривающий 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

Предложение о прекращении переписки с гражданином подготавливается структурным подразделением Министерства, готовившим предыдущие ответы на обращение гражданина.

Указание (резолуцию) о прекращении переписки подписывает Министр социальной политики Свердловской области.

Исполнитель от структурного подразделения Министерства, направляет уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.

26. В соответствии с указанием (резолуцией) рассматривающего руководителя государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям соответствующих структурных подразделений в течение одного дня.

### **Рассмотрение обращения исполнителем**

27. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель осуществляет следующие действия:

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

2) иницирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;

3) 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;

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

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

28. По результатам рассмотрения обращения гражданину подготавливается ответ. Срок подготовки и направления ответа - не более 30 дней со дня регистрации обращения.

29. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции Министерства, поставленным в обращении;

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

4) в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

5) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства;

6) информационные письма по обращениям граждан за подписью Министра социальной политики Свердловской области или его заместителей (ответы заявителям, переписка с государственными органами) регистрируются через электронную программу (ставится номер карточки и дата от момента подписания руководителем ответа);

7) ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются отдельно и подписываются Министром социальной политики Свердловской области либо его заместителем.

30. Если обращение, направленное на рассмотрение в Министерство, ставилось Управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области на контроль, исполнитель должен направить в адрес Управления информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки или направить копию ответа, данного заявителю, со ссылкой на номер поручения.

### **Межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие**

31. Межведомственное и межуровневое взаимодействие осуществляется в случае:

1) необходимости запроса дополнительной информации в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, подведомственных организациях;

2) необходимости подготовки информации на запросы иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления;

3) необходимости подготовки информации или предложений в федеральные государственные органы.

32. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется государственным гражданским служащим организационно-аналитического отдела Министерства, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, 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.

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

34. Государственный орган или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

35. Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней направлять 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.

36. При рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных органов государственной власти, Министр социальной политики Свердловской области в рамках компетенции дает поручение руководителям структурных подразделений о подготовке предложений в соответствующие федеральные государственные органы.

Письменные предложения и ответы на запросы федеральных государственных органов, подписанные Губернатором Свердловской области, Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области или его заместителями, Председателем Правительства Свердловской области или его заместителями, регистрируются в Управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

37. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Соисполнители представляют необходимую информацию ответственному исполнителю в указанный срок или в срок, не превышающий половины срока до даты контроля. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдения ими установленных сроков.

38. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

12  
**Направление ответа гражданину**

39. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

41. Ответ на обращение направляется гражданину в срок не более одного дня от даты подписания.

Ответы, подписанные Губернатором Свердловской области, Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области и его заместителями, Председателем Правительства Свердловской области и его заместителями, регистрируются в Управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

**Контроль исполнения поручений, указаний (резолуций) по обращению**

42. Контроль осуществляется с момента регистрации в организационно-аналитическом отделе Министерства и направления соответствующему рассматривающему руководителю поступившего обращения.

43. Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков исполнения поручений, указаний (резолуций) по обращениям граждан и административных процедур осуществляется организационно-аналитическим отделом Министерства.

44. Рассматривающий руководитель в порядке контроля:

1) рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

2) дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

3) возвращает обращение на повторное рассмотрение по следующим основаниям:

- проект ответа оформлен с нарушением установленной формы;
- противоречия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- отсутствия полной информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- иных оснований в соответствии с компетенцией структурных подразделений Министерства.

4) при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;

5) рассматривает вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения

предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

45. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- 1) устранить выявленные нарушения;
- 2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней от даты возврата;
- 3) уведомить заявителя о сроках повторного (дополнительного) рассмотрения.

46. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает рассматривающий руководитель, сформулировавший исполнителю соответствующее поручение, указание (резолюцию).

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В случае подписания ответа на обращение и информации в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области лично рассматривающим руководителем, отметку о снятии с контроля осуществляет государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, после получения информации от Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области о снятии с контроля.

### **Оформление архивного дела по обращению, хранение**

47. Исполнитель формирует дело по обращению гражданина, куда подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: контрольно-учетная карточка, поручения рассматривающего руководителя, ответ заявителю, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя.

48. В регистрационную карточку электронной программы заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

49. Государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан проверяет материалы дела по обращению, представленные исполнителем, вносит информацию в базу данных электронной программы, где делает отметку о снятии с контроля и направляет все материалы Министру с пометкой «Для ознакомления и списания в дело».

50. После резолюции Министра «В ДЕЛО», государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, вносит информацию в базу данных электронной программы, где делает отметку об отправке на хранение.

51. Документы по обращениям граждан хранятся в полном объеме в организационно-аналитическом отделе Министерства.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Продолжительность оформления архивного дела - не более 3 дней.

52. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается государственным гражданским служащим организационно-аналитического отдела Министерства, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве Министерства соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением постоянно действующей Экспертной комиссии Министерства уничтожаются в установленном порядке.

### **Раздел 3. Последовательность действий при рассмотрении устных обращений граждан**

#### **Организация личного приема граждан**

53. Министр социальной политики Свердловской области и его заместители проводят личный прием граждан, проводят выездные личные приемы граждан по графику проведения дней исполнительных органов государственной власти и приема граждан в муниципальных образованиях Свердловской области.

График проведения дней исполнительных органов государственной власти и приема граждан в муниципальных образованиях в Свердловской области составляется ежемесячно, подписывается Руководителем Аппарата Правительства Свердловской области Свердловской области и утверждается Председателем Правительства Свердловской области.

54. Личный прием граждан заместителями Министра осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром.

55. Личный прием граждан структурными подразделениями Министерства осуществляется в соответствии с их компетенцией по мере поступления устных обращений граждан в Министерство.

56. Начальниками структурных подразделений назначается ответственное должностное лицо для проведения личных приемов граждан.

57. Организацию приема граждан заместителями Министра и структурными подразделениями Министерства осуществляет организационно-

### **Регистрация устного обращения**

58. Старший инспектор организационно-аналитического отдела, в должностные обязанности которого входит обеспечение организации личных приемов граждан (далее - оператор), проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность, заполняет регистрационную карточку личного приема в электронной программе.

59. В соответствии с тематикой обращения оператор приглашает в приемную граждан Министерства ответственное должностное лицо структурного подразделения, к компетенции которого относятся вопросы устного обращения гражданина, передает ему регистрационную карточку личного приема.

### **Рассмотрение устного обращения**

60. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется в порядке очереди.

61. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, заносят дополнительные данные в регистрационную карточку устного приема.

62. 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, о чем делается запись в регистрационной карточке устного приема (в ред. приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 14.05.2014 № 273).

63. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим регламентом.

64. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

65. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

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

### **Оформление дела по устному обращению**

67. Оформление дела по устному обращению осуществляются в соответствии с пунктами 47-52 настоящего Положения.

#### **Раздел 4. Работа с карточками устного приема, поступающими из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области**

68. Карточки устного приёма ежемесячно поступают в Министерство из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

69. Государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, готовит проект резолюции и передает рассматривающему руководителю.

70. После наложения резолюции рассматривающим руководителем, государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, оставляет себе копии карточек и резолюций, оригиналы передает исполнителям для подготовки информации для устного приема.

71. Исполнители готовят информацию и предоставляют пакет документов в организационно-аналитический отдел Министерства в установленный рассматривающим руководителем срок.

72. Государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, передает карточки устного приема и подготовленную исполнителями информацию руководителю, принимающему участие в приеме граждан в Правительстве Свердловской области.

73. Копии карточек устного приема хранятся 5 лет в организационно-аналитическом отделе Министерства, после чего уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

#### **Раздел 5. Анализ обращений граждан**

74. В целях повышения эффективности и качества рассмотрения обращений граждан Министерство и должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, в пределах своей компетенции анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

75. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется организационно-аналитическим отделом Министерства, во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Министерства.

#### **Раздел 6. Формы контроля за исполнением Положения**

76. Контроль за исполнением Положения осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного осуществления работы по рассмотрению обращений граждан.



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

78. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Положения осуществляется организационно-аналитическим отделом Министерства.

79. Помимо текущего контроля сроков и соблюдения административных процедур при рассмотрении обращений граждан осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан.

80. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые – по конкретному обращению гражданина и (или) указанию Министра.

81. Срок проведения проверки – не более 30 дней.

82. Для проведения проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан по поручению Министра формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие Министерства.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

83. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о персональных данных гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.