



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(Минтрудсоцзащита Алтайского края)

П Р И К А З

08.08.2017

№ 360

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социальной защиты Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», частью 1 статьи 5 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», в целях совершенствования работы с обращениями граждан **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социальной защиты Алтайского края.

2. Признать утратившими силу:

приказ Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне от 30.05.2014 № 191 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Главном управлении Алтайского края по труду и социальной защите»;

пункт 10 приложения к приказу Главного управления Алтайского края по труду и социальной защите от 25.05.2015 № 142 «О внесении изменений в некоторые приказы Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне».

3. Настоящий приказ подлежит опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр

М.И. Дайбов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Алтайского края
от 08.08.2017 № 360

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда
и социальной защиты Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Министерство труда и социальной защиты Алтайского края (Минтрудсоцзащита Алтайского края) или должностным лицам Минтрудсоцзащиты Алтайского края в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Минтрудсоцзащиту Алтайского края, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ»).

**2. Прием, учет и первичная обработка
обращений граждан**

2.1. Обращения граждан, направленные в Минтрудсоцзащиту Алтайского края, должностным лицам Минтрудсоцзащиты Алтайского края, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются Минтрудсоцзащита Алтайского края, должностные лица Минтрудсоцзащиты Алтайского края, направляются по почтовому адресу: ул. Партизанская, д. 69, г. Барнаул, Алтайский край, 656068.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты: asp@aksp.ru или путем заполнения специальной формы на официальном сайте Минтрудсоцзащиты Алтайского края (www.aksp.ru/public_reception/novoe_obrashchenie.php).

2.4. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Минтрудсоцзащиту Алтайского края обращений граждан осуществляют специалисты общего отдела управления по правовым и кадровым вопросам Минтрудсоцзащиты Алтайского края (далее – «общий отдел») в соответствии с должност-

ными регламентами (инструкциями).

2.5. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.6. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.7. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение (Министерство труда и социальной защиты Алтайского края), либо фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица Минтрудсоцзащиты Алтайского края, которому адресовано письмо, либо его должность;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись и дату.

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

2.8. Обращение, поступившее в Минтрудсоцзащиту Алтайского края в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком. Указанное обращение в обязательном порядке должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина;

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

4) суть предложения, заявления или жалобы.

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.

2.9. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее также – «направление по принадлежности»).

2.10. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Минтрудсоцзащиты Алтайского края, недопустим.

2.11. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

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

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом.

2.12. Если в 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, компетентный в этом вопросе.

2.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования указанного судебного решения.

2.14. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр труда и социальной защиты Алтайского края (далее – «министр»), заместитель министра или начальник управления Минтрудсоцзащиты Алтайского края, курирующий деятельность подразделения, которому поручено рассмотрение обращения (либо лицо, исполняющее его обязанности), вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы Минтрудсоцзащите Алтайского края. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом решении.

2.15. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Минтрудсоцзащиты Алтайского края и должностных лиц Минтрудсоцзащиты Алтайского края, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.16. Ответ на обращение, поступившее в Минтрудсоцзащиту Алтайского края в форме электронного документа, направляется в форме элек-

тронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Минтрудсоцзащиту Алтайского края.

Регистрацию обращений, направленных в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема, осуществляет специалист общего отдела в соответствии с должностным регламентом (инструкцией).

3.2. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указываются дата регистрации и входящий номер.

3.3. Специалист общего отдела по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение министру.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министра, заместителей министра и начальников управлений Минтрудсоцзащиты Алтайского края, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 2.10 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, подпункте 2 пункта 2.11 настоящего Порядка.

Подготовку сопроводительного письма в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления гражданину, направившему обращение, осуществляет специалист Минтрудсоцзащиты Алтайского края, получивший обращение на исполнение (далее – «исполнитель»).

Направление обращения по принадлежности и уведомления гражданину, направившему обращение, осуществляется специалистами общего отдела.

3.5. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Минтрудсоцзащиты Алтайского края в связи с рассмотрением обращений направляются министру.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения, поступившие в Минтрудсоцзащиту Алтайского края и относящиеся к компетенции Минтрудсоцзащиты Алтайского края, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Должностные лица Минтрудсоцзащиты Алтайского края:

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

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

4) дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.11 – 2.14 настоящего Порядка;

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

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, подпунктом 2 пункта 4.2 настоящего Порядка, начальник структурного подразделения Минтрудсоцзащиты Алтайского края, которому поручено рассмотрение обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Исполнители, осуществляющие рассмотрение обращений, поступивших в Минтрудсоцзащиту Алтайского края, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов гражданам.

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями (далее – «соисполнители») первым указывается лицо, ответственное за организацию его рассмотрения и подготовку ответа заявителю (далее – «ответственный исполнитель»).

Первый экземпляр документа направляется ответственному исполнителю, а соисполнителям – копии.

Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения и обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, представить ему все материалы и сведения, необходимые для подготовки ответа заявителю.

Соисполнители не вправе направлять ответ на обращение, минуя ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель направляет обобщенный ответ, прилагая информацию, полученную от соисполнителей, либо

визируя ответ у соисполнителей.

4.6. Основанием для снятия обращения с контроля является направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в его обращении вопросов.

4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Минтрудсоцзащиту Алтайского края, по вопросам, находящимся в ее компетенции, осуществляет начальник общего отдела в соответствии с должностным регламентом.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Минтрудсоцзащите Алтайского края включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан министром, его заместителями;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к министру, его заместителям (далее – «личный прием») осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за организацию личного приема в соответствии с должностным регламентом, по телефону (3852) 27 36 22 либо по адресу: г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 69, кабинет 101 (комната приема граждан) в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Минтрудсоцзащиты Алтайского края, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.5. Регистрация граждан на личный прием осуществляется специалистом общего отдела в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.6. В случае невозможности проведения личного приема по уважительной причине специалист общего отдела предупреждает граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.7. В день проведения личного приема специалист общего отдела присутствует на приеме и заполняет регистрационные карточки личного приема граждан, в которых фиксирует поручения, данные министром (его заместителями) в ходе личного приема.

5.8. Министром (его заместителями) одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граж-

дан. При рассмотрении обращения гражданина министр вправе приглашать на прием государственных гражданских служащих Минтрудсоцзащиты Алтайского края, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.9. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.11. Специалист общего отдела, осуществивший предварительную запись на личный прием, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.13. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Формирование дел с обращениями граждан

6.1. Письменные обращения вместе с материалами по результатам их рассмотрения и материалы по результатам рассмотрения устных обращений, в том числе полученных в ходе личного приема, снимаются с контроля и формируются в дела специалистами общего отдела.

6.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения, или его копия (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по принадлежности), или оригинал карточки личного приема;

2) резолюция министра, его заместителей и начальников управлений Минтрудсоцзащиты Алтайского края;

3) подлинники запросов, направленных в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, полученные

по указанным запросам от указанных органов либо должностных лиц;

4) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

6.3. Снятые с контроля обращения граждан (письменные, устные, в том числе полученные в ходе личного приема), оформленные в дела, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Минтрудсоцзащиты Алтайского края в общем отделе.

6.4. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.