



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Министерство социальной политики Свердловской области  
ПРИКАЗ

12.09.2019

№ 406

г. Екатеринбург

**О внесении изменений в приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.07.2013 № 457 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области»**

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

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ 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 и от 17.05.2017 № 258 (далее – приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.07.2013 № 457), следующие изменения:

1) в пункте 2 слова «(В.А. Петрова)» исключить;

2) пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.».

2. 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, изменения, изложив его в новой редакции (приложение).

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

Министр

А.В. Злоказов

Приложение  
к приказу Министерства социальной  
политики Свердловской области  
от 12.09.2019 № 406

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

**I. Общие положения**

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области разработано в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, прекращения переписки, организации проведения личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

2. Для целей настоящего положения используются следующие основные термины и определения:

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции;

дубликат обращения – обращение, представляющее собой повторный экземпляр или копию одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

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

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;

инспектор – работник Министерства социальной политики Свердловской области (далее – Министерство), 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;

обращение гражданина (далее – обращение) – это поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство;

ответственный специалист – сотрудник Министерства, определенный рассматривающим обращение руководителем ответственным за обеспечение рассмотрения обращения;

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;

рассматривающий обращение руководитель – Министр социальной политики Свердловской области (далее – Министр) или Заместитель Министра социальной политики Свердловской области, рассматривающий обращение;

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

сотрудник Министерства – государственный гражданский служащий Свердловской области, замещающий должность государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве;

специалист – государственный гражданский служащий Свердловской области, замещающий должность государственной гражданской службы Свердловской области в организационно-аналитическом отделе Министерства, либо работник Министерства, замещающий 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 или обращения на бумажном носителе.

3. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

4. Министерство применяет в своей работе методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, разработанные Администрацией Президента Российской Федерации.

5. Настоящее положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Министерством обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан и юридических лиц, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации.

6. Настоящее положение не распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Министерством обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан и юридических лиц, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом, в том числе:

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, рассмотрение которых осуществляется 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 реализацией 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, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

7. Организацию работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений, а также направлению обращений по компетенции и направлению ответа на обращение обеспечивает организационно-аналитический отдел Министерства.

8. Делопроизводство по обращениям ведется в соответствии с Правилами делопроизводства и документооборота в Администрации Губернатора Свердловской области, Правительстве Свердловской области и исполнительных органах государственной власти Свердловской области, утвержденными распоряжением Губернатора Свердловской области от 04.02.2014 № 17-РГ «Об утверждении Правил делопроизводства и документооборота в Администрации Губернатора Свердловской области, Правительстве Свердловской области и исполнительных органах государственной власти Свердловской области», 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 ведется отдельно от других видов делопроизводства с использованием системы «Обращения граждан».

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

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

## **II. Прием, первичная обработка и регистрация обращений**

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

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

доставлено лично по адресу: г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 105, кабинет 124 (при себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность);

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

посредством факсимильной связи: номер факса 8 (343) 312-07-00;

по электронной почте: [mspso@egov66.ru](mailto:mspso@egov66.ru);

через официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://msp.midural.ru/>) (далее – официальный сайт Министерства) посредством интерактивной страницы «Электронная приемная».

14. Первичная обработка обращений (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, проверка обращений на повторность), поступивших в Министерство в письменной форме и в форме электронного документа, осуществляется инспектором.

15. Инспектор фиксирует на оборотной стороне первого листа письменного обращения в левом нижнем углу дату и время его поступления, а также указывает свою фамилию и инициалы (далее – отметка о получении). По просьбе гражданина в момент обращения на копии письменного обращения инспектор проставляет отметку о поступлении и сообщает телефон для справок по обращениям.

16. При поступлении письменных обращений с приложенными к ним ценными предметами, деньгами, наградами, оригиналами личных документов граждан инспектор составляет акт, в котором отражается полный перечень

указанных вещей с описанием их отличительных характеристик. Акт подписывается инспектором и начальником организационно-аналитического отдела Министерства.

17. Инспектор не позднее следующего дня за днем поступления письменного обращения направляет его специалисту для регистрации в СОГ.

18. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, принимается специалистом, распечатывается на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

19. Регистрация обращений осуществляется специалистом в срок не более 3 дней с даты поступления.

20. Регистрация обращений осуществляется в СОГ. Специалист производит создание электронной копии обращения и всех прилагающихся к нему документов, оформляет регистрационно-контрольную карточку обращения в СОГ, в которой в том числе фиксируется кратность обращения: первичное (обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся данным адресатом, либо поступившее от гражданина, ранее не обращавшегося к данному адресату по ранее рассмотренному вопросу) или повторное (обращение, поступившее одному и тому же адресату от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в связи с решением, принятым данным адресатом 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 письменное обращение, принятое на публичном массовом мероприятии и подписанное его организаторами или участниками).

21. После регистрации на обращении в левом углу нижнего поля первого листа обращения на свободном от текста месте специалист ставит регистрационный штамп (наименование Министерства, дата регистрации и регистрационный номер). Обращение прикладывается перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

### **III. Рассмотрение письменного обращения**

22. После анализа поставленных в письменном обращении вопросов специалист подготавливает проекты документов о его направлении по компетенции либо проект резолюции (указания), в соответствии с которым письменное обращение принимается к рассмотрению. При направлении обращения по компетенции специалист подготавливает проект уведомления заявителя о переадресации его обращения.

23. Направление обращения по компетенции осуществляется в течение 7 дней со дня его регистрации.

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

25. Обращение направляется рассматривающему обращение руководителю с проектом резолюции (указания) и (или) с проектом документа о направлении обращения по компетенции.

26. Рассматривающий обращение руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленным проектом резолюции (указания):

1) определяет ответственных специалистов и соисполнителей и сроки рассмотрения обращения;

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

27. Резолюции (указания) рассматривающих обращение руководителей заносятся в СОГ специалистом в течение дня, следующего за днем подписания резолюции (указания).

28. Контроль за исполнением поручения рассматривающего обращение руководителя осуществляет ответственный специалист.

29. В процессе рассмотрения обращения по существу ответственный специалист осуществляет следующие действия:

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

2) инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в случае необходимости 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.

30. По результатам рассмотрения обращения подготавливается проект письма с уведомлением гражданина о направлении обращения по компетенции либо обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд, либо проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

31. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения проект ответа должен соответствовать следующим требованиям:

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

2) при невозможности решить вопрос, изложенный в обращении, положительно ответ должен содержать правовые основания принятого решения по поставленному в обращении вопросу;

3) в мотивировочной части ответа должны содержаться ссылки на правовые акты Российской Федерации и правовые акты Свердловской области;

4) ответ должен быть оформлен в соответствии с Правилами подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Администрации Губернатора 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», и требованиями Инструкции 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».

32. Рассматривающий обращение руководитель по результатам исполнения поручения по обращению:

1) рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо подписывает проект ответа на обращение, проект письма о направлении по компетенции;

2) дает поручения об исполнении действий, предложенных ответственным специалистом в случае удовлетворения обращения;

3) возвращает обращение на повторное рассмотрение по следующим основаниям:

проект ответа на обращение оформлен с нарушением установленной формы; выводы, изложенные исполнителем в проекте ответа на обращение, противоречат действующему законодательству;

отсутствует полная информация по поставленным в обращении вопросам; необходимо дополнительное рассмотрение обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией структурных подразделений Министерства;

4) рассматривает вопрос о привлечении к ответственности работников Министерства, допустивших нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

33. Рассматривающий обращение руководитель в случае необходимости на основании информации ответственного специалиста контролирует окончательное решение вопроса, поставленного в обращении, в случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос будет решен в течение установленного периода времени, и в этом случае принимает решение о постановке обращения на дополнительный контроль.

34. Рассматривающий обращение руководитель вправе пригласить гражданина для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у гражданина, а также иных юридических и физических лиц.



35. Срок рассмотрения обращения, подготовки ответа гражданину и отправки ответа гражданину составляет 30 дней со дня его регистрации, кроме случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

36. В исключительных случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения, в иной орган или должностному лицу, рассматривающий обращение руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения, указанный в пункте 35 настоящего положения, не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

38. В случае если проект ответа на запрос, поступивший в адрес Губернатора Свердловской области, готовится по поручению Губернатора Свердловской области за подписью иного должностного лица, в текст проекта ответа на запрос в обязательном порядке включается положение о подготовке ответа по поручению Губернатора Свердловской области.

39. Документы и материалы по обращениям (ответы гражданам, уведомления о переадресации обращения, переписка с государственными органами) за подписью рассматривающего обращение руководителя регистрируются в СОГ.

40. В случае возврата рассматривающим обращение руководителем обращения на повторное рассмотрение ответственный специалист в зависимости от оснований возврата обязан:

- 1) устранить допущенные нарушения;
- 2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу;
- 3) подготовить и направить уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней в случаях, предусмотренных пунктом 36 настоящего положения.

41. При рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных органов государственной власти, рассматривающий обращение руководитель дает поручения руководителям структурных подразделений, в компетенции которых находится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, о подготовке предложений в соответствующие федеральные государственные органы.

42. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким сотрудникам Министерства, ответственный специалист организует работу по рассмотрению обращения. Соисполнители представляют необходимую информацию ответственному специалисту в срок, установленный в резолюции (указании) рассматривающего обращение руководителя. Если в резолюции (указании) рассматривающего обращение руководителя срок не указан,

необходимая информация предоставляется до середины срока, определенного для рассмотрения обращений в соответствии с пунктом 33 настоящего положения.

43. Ответственный специалист по результатам рассмотрения обращения с учетом представленных исполнителями материалов формирует проект ответа на обращение. Ответственный специалист несет персональную ответственность за правильность и полноту ответа, подготовленного по результатам рассмотрения обращения.

44. Если обращение, направленное на рассмотрение в Министерство, поставлено Управлением по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее – Управление) на контроль, ответственный специалист должен при создании регистрационно-контрольной карточки исходящего документа в системе «Обращения граждан» в закладке «Маршрут» в разделе «Ознакомление» добавить в список участников начальника Управления.

45. Подписание проекта ответа на обращение осуществляется рассматривающим обращение руководителем.

46. Проект ответа на обращение регистрируется в СОГ специалистом не позднее дня, следующего за днем представления ответственным специалистом оригинала проекта ответа на обращение, подписанного рассматривающим обращение руководителем, в организационно-аналитический отдел Министерства.

47. Отправка исходящих документов по обращениям, поступившим в Министерство способами, указанными в пункте 13 настоящего положения, осуществляется инспектором в течение 2 календарных дней.

48. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

#### **IV. Личный прием граждан**

49. Министр и его заместители ежемесячно проводят личные приемы граждан, 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.

50. Личный прием граждан Министром проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым ежемесячно Заместителем Губернатора Свердловской области – Руководителем Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

51. Личный прием граждан заместителями Министра проводится в первую неделю каждого месяца в дни, определенные Министерством.

52. Личный прием граждан сотрудниками Министерства осуществляется ежедневно в соответствии с их компетенцией по мере поступления устных обращений в Министерство.

53. Для проведения личного приема граждан руководители структурных подразделений Министерства назначают сотрудников Министерства, ответственных за проведение личных приемов граждан в Министерстве.

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

55. Личный прием граждан рассматривающим обращение руководителем осуществляется по предварительной записи. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления на личном приеме документа, удостоверяющего личность.

56. Специалист готовит проект резолюции (указания) и передает его вместе с карточкой устного приема рассматривающему обращение руководителю. После подписания резолюции (указания) рассматривающим обращение руководителем специалист передает карточки устного приема ответственным специалистам для подготовки информации к приему граждан.

57. Ответственные специалисты готовят информацию и предоставляют ее в организационно-аналитический отдел Министерства в установленный рассматривающим обращение руководителем срок.

58. Специалист передает карточки устного приема и подготовленную ответственными исполнителями информацию рассматривающему обращение руководителю.

59. Последовательность приглашения на личный прием граждан осуществляется в порядке очереди. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием граждан в первоочередном порядке.

60. При проведении личного приема граждан в Министерстве специалист проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность, заполняет регистрационную карточку личного приема граждан в СОГ.

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

62. В соответствии с тематикой обращения при проведении личного приема граждан в Министерстве специалист приглашает в приемную граждан Министерства сотрудника Министерства из структурного подразделения Министерства, ответственного за проведение личных приемов граждан, к компетенции которого относятся вопросы обращения, и передает ему регистрационную карточку личного приема.

63. Сотрудник Министерства, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение, заносит дополнительные данные в регистрационную карточку личного приема граждан, обеспечивает внесение

гражданином данных о результатах личного приема в регистрационную карточку устного приема. Если в ходе личного приема гражданин выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

64. 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. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

65. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов, которое подлежит рассмотрению в соответствии с законодательством Российской Федерации, регулирующим правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

66. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме, с учетом количества граждан, записанных на личный прием, в рамках общей запланированной продолжительности личного приема.

67. После завершения рассмотрения устного обращения специалист формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе.

## **V. Особенности рассмотрения отдельных обращений**

68. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. В случае принятия рассматривающим обращение руководителем решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу гражданину направляется уведомление о прекращении переписки. Подготовку проекта уведомления осуществляет ответственный специалист, рассматривающий предыдущее обращение.

69. При одновременном поступлении обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после рассмотрения обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с даты регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на обращение. Копия ответа направляется ответственным специалистом в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

70. При поступлении письменного обращения от гражданина по вопросу, переписка по которому ранее была прекращена, в случае если при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный специалист, рассматривающий предыдущее обращение, подготавливает проект ответа о том, что переписка по указанному вопросу с ним была прекращена.

71. При выявлении в обращении информации о фактах коррупции обращение рассматривается в порядке, установленном приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 10.03.2016 № 76 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, содержащих информацию о фактах коррупции, в Министерстве социальной политики Свердловской области».

72. Ответ на обращение, содержащее сведения о фактах коррупции, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о неподтверждении фактов коррупции.

73. В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении государственным гражданским служащим Свердловской области, замещающим должность государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве, обязанностей, ограничений и запретов, установленных федеральными законами, о наличии у государственного гражданского служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, Министром на основании служебной записки отдела государственной службы и кадров Министерства принимается решение о целесообразности проведения проверки в соответствии с Указом Губернатора Свердловской области от 30.10.2009 № 968-УГ «Об утверждении Положения о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей государственной гражданской службы Свердловской области, и государственными гражданскими служащими Свердловской области, и соблюдения государственными гражданскими служащими Свердловской области требований к служебному поведению».

## **VI. Хранение обращений**

74. Хранение документов по обращениям граждан осуществляется 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 Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях».

75. По истечении срока архивного хранения документы по обращениям граждан в соответствии с заключением постоянно действующей экспертной комиссии Министерства уничтожаются в установленном порядке.

## **VII. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

76. Министр, заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства в пределах своей компетенции осуществляют контроль за обеспечением объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений в Министерстве, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

77. Контроль соблюдения сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений, установленных в соответствии с пунктами 33 и 34 настоящего положения, обеспечивает организационно-аналитический отдел Министерства.

78. В Министерстве осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты, качества и своевременности рассмотрения обращений.

79. Плановые проверки осуществляются на основании планов работы Министерства, внеплановые – по конкретному обращению и (или) указанию Министра.

80. Срок проведения проверки – не более 30 дней.

81. Для проведения проверки полноты, качества и своевременности рассмотрения обращений граждан по поручению Министра формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие Свердловской области, замещающие должности государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве, в том числе юридического отдела, отдела государственной службы и кадров, организационно-аналитического отдела Министерства.

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

Справка подписывается членами комиссии и направляется Министру для ознакомления и дальнейших поручений.

82. Аналитическая работа по обращениям ведется организационно-аналитическим отделом Министерства во взаимодействии со структурными подразделениями Министерства.

83. Размещение информации о работе с обращениями и результатах их рассмотрения, ответов на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц, на официальном сайте Министерства обеспечивает организационно-аналитический отдел Министерства.

84. Министерство ежемесячно предоставляет информацию о результатах рассмотрения обращений в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ.

### **VIII. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений**

85. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, 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.

86. Государственные гражданские служащие Свердловской области, замещающие должности государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, 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».

87. Инспектор, виновный в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим положением, привлекается к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Трудовым кодексом Российской Федерации.