

## **Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальных отношений Челябинской области**

### I. Общие положения

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальных отношений Челябинской области (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц (далее - обращений граждан).

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 5) Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Министром социальных отношений Челябинской области (далее – Министром), заместителями Министра социальных отношений Челябинской области (далее – его заместителями), государственными гражданскими служащими Министерства социальных отношений Челябинской области (далее – служащими), осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел организационной и контрольной работы Министерства социальных отношений Челябинской области (далее - отдел ОиКР).

Обращения граждан поступают в Министерство социальных отношений Челябинской области (далее – Минсоцотношений) в письменном виде, в форме электронного документа, а так же в устной форме в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в Минсоцотношений обращений осуществляется специалистом отдела ОиКР, ответственным за регистрацию обращений, в подсистеме «Входящая» компьютерной базы данных – программного комплекса «Контакт» Минсоцотношений (далее - программе «Контакт»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется Минсоцотношений по адресу: 454048, г. Челябинск, ул. Воровского, д.30.

Телефон для справок в Минсоцотношений: 8 (351) 263-66-64, 232-41-94, 232-40-01.

Адрес интернет-сайта Минсоцотношений: <http://minsoc74.ru> (рубрика «Интернет-приемная»).

О фактах коррупции государственных и муниципальных служащих Челябинской области, работающих в системе социальной защиты населения, можно сообщить по адресу: 454048, г. Челябинск, ул. Воровского, д. 30, кабинет № 9, по тел. 232-41-94, а также по электронной почте: [minsoc@gov74.ru](mailto:minsoc@gov74.ru), [postmaster@minsoc74.ru](mailto:postmaster@minsoc74.ru).

Круг заявителей - граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

5. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

**Автор обращения** (автор/заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

**вид вопроса** – способ изложения заявителем вопроса в виде жалобы, заявления или предложения для достижения цели, поставленной при направлении обращения;

**вопрос** – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

**вопросы местного значения** – вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

**всесторонность** – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

**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;

**дополнительные меры контроля** – дополнительные действия, осуществляемые государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным лицом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в адрес данного государственного органа, органа местного самоуправления, должностного или уполномоченного лица, в целях принятия объективного, всестороннего и содержащего правовое обоснование решения по данному вопросу, а также полного фактического исполнения принятого решения;

**жалоба** – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**запрос** – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

**запрос документов и материалов** – служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы:

о результатах рассмотрения обращения автора обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

**заявитель** – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель объединения граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к руководителю соответствующего органа, учреждения или организации, уполномоченному лицу;

**заявление** – просьба автора/заявителя обращения 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;

**информационная система** – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

**коллективное обращение** – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

**комплекс программ VipNet** – специальное программное обеспечение для организации защищенного почтового обмена документами в электронном виде на базе технологии VipNet, с использованием в сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

**контрольное обращение** – обращение автора(ов), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственной(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

**копия обращения** – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

**«материалы на ознакомление»** – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста;

**«меры приняты»** – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»;

**направление обращения по компетенции** – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственной(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

**«не обращение»** – текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

**«не поддержано»** – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

**нецензурное обращение** – обращение заявителя(ей), содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

**обращение** – поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

**обращение в письменной форме** – обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

**обращение в устной форме** – обращение заявителя на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления в государственном или муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

**обращение, не поддающееся прочтению**, – обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

**обращение оскорбительного характера** – обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

**объективность** – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения;

**ответ на запрос** – служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе, органе местного самоуправления:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;
- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в сети «Интернет»;
- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

- а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления;
- б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в который поступил запрос;
- в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

**ответ на обращение** – служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);
- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;
- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;
- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публичнозначимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;
- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью

разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

**«оценка деятельности»** – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

**повторное обращение** – второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

**«поддержано»** – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

**подлинник обращения** – первый или единичный экземпляр подлинного обращения;

**«поздравление»** – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

**пользователь информацией** – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с федеральным законом;

**правовая обоснованность** – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя;

**предложение** – рекомендация автора/заявителя обращения 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;

**«приглашение»** – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

**принятие мер** – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

**публично значимые функции** – функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

**«разъяснено»** – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

**результат рассмотрения** – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

**система межведомственного электронного документооборота (МЭДО)** – федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме

защищенный обмен документами в электронном виде, в том числе содержащими информацию, отнесенную к сведениям, составляющим служебную тайну, между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также иными федеральными органами государственной власти;

**«соболезнование»** – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определенному событию (несчастью);

**сообщение** – поступившая на имя Президента Российской Федерации в форме электронного документа, в письменной форме в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Управление Президента Российской Федерации по обеспечению конституционных прав граждан, приемные Президента Российской Федерации, а также в устной форме – аудио-сообщение или в электронной форме – смс-сообщение по справочным телефонам информационно-справочных служб Администрации Президента Российской Федерации и приемных Президента Российской Федерации информация от заявителя, не соответствующая требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации;

**сопроводительный документ** – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

**«текст, не имеющий смысла»** – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера;

**тематика** – тематика, включающая вопросы, объединенные в соответствующие темы, наименование, которой содержится в перечне наименований 21 тематики типового общероссийского тематического классификатора, распределенных по соответствующим тематическим разделам:

пять тематик «Конституционный строй», «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право», «Гражданское право», «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» объединены в тематический раздел «Государство, общество, политика»;

пять тематик «Семья», «Труд и занятость населения», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Образование. Наука. Культура», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – в тематический раздел «Социальная сфера»;

пять тематик «Финансы», «Хозяйственная деятельность», «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Информация и информатика» – в тематический раздел «Экономика»;

пять тематик «Оборона», «Безопасность и охрана правопорядка», «Уголовное право. Исполнение наказаний», «Правосудие», «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – в тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»;

одна тематика «Жилище» включена в тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»;

**тематический классификатор обращений**

пять тематик «Конституционный строй», «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право», «Гражданское право», «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» объединены в тематический раздел «Государство, общество, политика»;

**тематический раздел** – тематический раздел, включающий вопросы, объединенные в соответствующие темы и тематики, наименование, которого содержится в перечне наименований 5 тематических разделов типового общероссийского тематического классификатора – «Государство, общество, политика», «Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта), «Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта), «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;

**тип жалобы** – конкретное содержание жалобы:

просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

- его прав;
- его свобод;
- его законных интересов;
- прав других лиц;
- свобод других лиц;
- законных интересов других лиц;

жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения:

- нарушены его права и свободы;
- созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;
- на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
- он незаконно привлечен к какой-либо ответственности;

**тип заявления** – конкретное содержание заявления:

просьба автора обращения:

- о содействии в реализации его конституционных прав;
- о содействии в реализации его конституционных свобод;
- о содействии в реализации конституционных прав других лиц;
- о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;

сообщения автора обращения:

- о нарушении законов;
- о нарушении иных нормативных правовых актов;
- о недостатках в работе государственных органов;
- о недостатках в работе органов местного самоуправления;
- о недостатках в работе должностных лиц;

критика автором обращения:

- деятельности государственных органов;
- деятельности органов местного самоуправления;
- деятельности должностных лиц;

**тип предложения** – конкретное содержание предложения:

рекомендация автора обращения по совершенствованию:

- законов;
- иных нормативных правовых актов;
- деятельности государственных органов;
- деятельности органов местного самоуправления;



рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;  
 рекомендация автора обращения по улучшению:

- социально-экономической сферы деятельности государства;
- иных сфер деятельности государства;
- социально-экономической сферы деятельности общества;
- иных сфер деятельности общества;

**типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений** – перечень тематических разделов, перечень тематик, перечень тем, включенных в соответствующие тематики, перечень вопросов и перечень подвопросов с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

**уведомление** – служебный документ, направляемый автору:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственный(е) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностным лицам, (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;

- о направлении (переадресации) запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

**уведомление** – служебный документ, направляемый автору:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственный(е) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностным лицам, (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;
- о направлении (переадресации) запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;
- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

**уполномоченное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

**устный ответ на запрос** – информация о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе приема их руководителями или уполномоченными лицами, либо по телефону справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление;

**устный ответ на обращение** – дающийся заявителю в ходе его личного приема:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

### 6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Губернатор Челябинской области, его заместители, Министр, его заместители, уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Служебная записка о продлении срока рассмотрения представляется ответственным исполнителем в отдел ОиКР не позднее трёх дней до истечения установленного срока. Специалист отдела ОиКР, ответственный за работу с обращениями граждан, вносит в электронную учётную карточку отметку о продлении срока исполнения.

Письменные обращения, стоящие на контроле в Правительстве Челябинской области, продляются уведомлением должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, направленным в адрес должностного лица Правительства Челябинской области и заявителя. В отдел ОиКР направляется служебная записка за подписью начальника отдела, ответственного за рассмотрение обращения, с копиями соответствующих уведомлений.

Письменные обращения, стоящие на контроле в вышестоящих инстанциях (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации и т.д.) продляются уведомлением за подписью должностного лица Правительства Челябинской области, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется ответственным исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения. В отдел ОиКР направляется служебная записка за подписью начальника отдела, ответственного за рассмотрение обращения, с копиями соответствующих уведомлений.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в государственном органе. Министр и его заместители вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

По запросам Правительства Челябинской области устанавливается срок исполнения - 15 дней, если не установлен другой срок. Продление срока не предусмотрено. Ответ заявителю Минсоцотношений не направляется. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю.

#### 7. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Минсоцотношений, либо фамилию, имя, отчество Министра или его заместителей, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 10 пункта 23 настоящего Порядка на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

#### 8. Требования к обращению в форме электронного документа.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### 9. Условия, сроки и время личного приема граждан в Минсоцотношений.

Личный прием граждан в Минсоцотношений ведут Министр социальных отношений Челябинской области, его заместители, уполномоченные на то лица в общественной приёмной Минсоцотношений, региональных общественных приёмных, а также в ходе проведения единых информационных дней и других мероприятий Минсоцотношений.

Непосредственную организацию личного приема граждан Министром и его заместителями, уполномоченными на то лицами, консультации граждан о порядке проведения личного приема, осуществляет отдел ОиКР Минсоцотношений ежедневно с

8.30 до 17.30 (обеденный перерыв с 12.30 до 13.15), кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.30 до 16.15.

График личного приема граждан Министром и его заместителями, уполномоченными на то лицами, утверждается на год. Доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте (кабинет для граждан №9) в Минсоцотношений, а также на официальном сайте Минсоцотношений в сети Интернет.

Служащие Минсоцотношений оказывают информационно-консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. Прием заявителей в режиме видео-конференц-связи (далее - видео-прием) проводится по поручению Губернатора Челябинской области.

В видео-приеме участвует Министр социальных отношений Челябинской области или его заместители, курирующие соответствующее направление деятельности, заявленное по теме видео-приема.

Отдел ОиКР, отдел организации сопровождения информационных проектов обеспечивают организацию видео-приемов в Минсоцотношений.

Во время проведения видео-приема устанавливаются контрольные сроки исполнения поручения Президента Российской Федерации, Губернатора Челябинской области.

Итоговая информация по результатам видео-приема направляется за 4 дня до установленного срока в Правительство Челябинской области за подписью Министра социальных отношений Челябинской области.

Поручение снимается с контроля Администрацией Президента, Аппаратом Губернатора и Правительства Челябинской области в связи с его исполнением.

11. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочие места служащих Минсоцотношений, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

12. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу.

Обращение не рассматривается по существу, если:

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

2) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его

семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) 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;

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

5) 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, Министр социальных отношений Челябинской области или его заместители, уполномоченные на то лица 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 случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка на официальном сайте Минсоцотношений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

б) 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.

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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

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

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

#### 13. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) прием сообщений о фактах коррупции в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления;

- 4) предоставление справочной информации по устным запросам, поступившим на сетевой справочный телефонный узел Правительства Челябинской области;
- 5) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности Минсоцотношений;
- 6) регистрация поступивших обращений граждан;
- 7) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
- 8) постановка обращений граждан на контроль;
- 9) рассмотрение обращений граждан;
- 10) личный прием граждан;
- 11) личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи;
- 12) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 13) оформление ответов на обращения граждан;
- 14) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 15) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

14. Прием письменных обращений граждан:

1) письменное обращение гражданина может быть передано в ходе личного приема уполномоченным лицом Минсоцотношений или поступить с сопроводительным документом из других государственных органов;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, телеграфу, фельдъегерской связью, с использованием иных средств связи;

3) обращения, поступившие непосредственно от граждан, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел и регистрируются;

4) по просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления специалистом общего отдела ставится штамп Минсоцотношений «Получено» с указанием даты приема заявления и номера регистрации, сообщается телефон для справок;

15. Прием обращений в форме электронного документа (далее - электронные обращения):

1) электронные обращения граждан ежедневно поступают в отдел ОиКР Министерства из Правительства Челябинской области по ЕАИС «Обращения граждан», с электронной почты Минсоцотношений, «Интернет-приемной»;

2) поступившее электронное обращение распечатывается, регистрируется в программе «Контакт», на обращении ставится штамп с номером регистрации;

3) обращения граждан, поступившие специалистам Минсоцотношений или должностному лицу по информационным системам общего пользования, в этот же день передаются в общий отдел Минсоцотношений (канцелярия).

16. Прием сообщений о фактах коррупции:

1) Телефон доверия Минсоцотношений обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции;

2) прием сообщений осуществляется по телефону 232-41-94. Информация о телефоне размещена на официальном сайте Минсоцотношений;

3) регистрацию поступивших сообщений осуществляет специалист общего отдела Минсоцотношений, ответственный за регистрацию письменных обращений;

4) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления, рассматриваются как письменные обращения граждан;

5) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;

6) сообщения, содержащие факты коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области, направляются в течение 7 дней с момента регистрации в государственный орган в соответствии с компетенцией;

7) материалы по рассмотрению сообщений о фактах коррупции хранятся согласно номенклатуре дел в течение 5 лет.

17. Предоставление справочной информации по устным запросам, поступившим на сетевой справочный телефонный узел Правительства Челябинской области (далее – ССТУ):

1) прием и регистрация запросов граждан, обратившихся в Администрацию Президента по телефону 8-800-200-23-16 (бесплатный, многоканальный) за справочной информации о работе органов исполнительной власти и местного самоуправления ведется служащим Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области (далее - Управление обращений) с использованием специального программного обеспечения ССТУ;

2) служащий Управления обращений в устной форме предоставляет гражданам информацию;

3) в случае выявления необходимости рассмотрения обращения по существу заявителю даются разъяснения о возможности направления обращения в письменном виде для рассмотрения по компетенции в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

4) служащий Управления обращений может запросить информацию у специалиста отдела ОиКР Минсоцотношений с использованием специального программного обеспечения ССТУ. Специалист отдела ОиКР Минсоцотношений для разъяснений приглашает специалистов отделов Министерства по компетенции запросов граждан.

18. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности Минсоцотношений:

1) запрос гражданина (физического лица) (далее именуется - пользователь информации) поступают в устном, письменном виде или в форме электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по факсу, в форме электронного документа, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел ОиКР;

3) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится служащими общего отдела;

4) запросы регистрируются специалистом отдела ОиКР в течение 3 дней с момента поступления в программе «Контакт» или ЕАИС «Обращения граждан».

5) специалистом отдела ОиКР запросы с проектами резолюций передаются в приемную Министра, его заместителям на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

6) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Минсоцотношений, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти или готовится разъяснение за подписью должностного лица Минсоцотношений;

7) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

8) доступ пользователей информации к информации о деятельности государственных органов Челябинской области ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

9) запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации;

10) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

19. Регистрация поступивших письменных и электронных обращений граждан:

1) поступившие в отдел ОиКР письменные и электронные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в программах «Контакт» или ЕАИС «Обращения граждан»;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и др.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый начальником общего отдела и двумя служащими. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

3) служащие отдела ОиКР проставляют в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Минсоцотношений Челябинской области» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4) специалисты отдела ОиКР прочитывают обращение, выявляют поставленные заявителем вопросы, проверяют обращение на повторность, осуществляют подбор предыдущих обращений, готовят проект резолюции;

5) при поступлении электронных обращений в ЕАИС «Обращения граждан», информация, указанная в обязательных полях для заполнения (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменном виде, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) автоматически переносится в ЭРКК;

б) в ЭРКК указывается:

дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (при наличии, в именительном падеже), адрес, место работы, должность, категория, пол. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

тематика, виды и типы вопросов, в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, количество листов;

оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в окне «Комментарии»);

скан обращения, содержание обращения, основная и дополнительная резолюции, перечень исполнителей, отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю, прикрепленные ответы по результатам рассмотрения обращения;

7) ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются в приемную Министра его заместителям на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

20. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минсоцотношений, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Перенаправление обращений в органы исполнительной власти и местного самоуправления осуществляется через ЕАИС «Обращения граждан». Дата перенаправления устанавливается автоматически. В федеральные органы государственной власти и иные организации обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе;



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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел (Главное управление МВД России по Челябинской области) и Губернатору Челябинской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 4 пункта 12 настоящего Порядка;

3) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью заместителя Министра готовятся и направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;

в обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

4) Минсоцотношений при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанном органе или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5) авторам писем направляется уведомление (по электронным обращениям заявителям направляется уведомление в электронной форме) о направлении обращения по компетенции. Указывается регистрационный номер, дата регистрации обращения, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, рассмотревшего обращение, органы государственной власти, органы местного самоуправления, другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения, контактный телефон сотрудника.

## 21. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях Минсоцотношений (в том числе с выездом на место), или направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией;

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

В случае, если в связи с вышеуказанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2) обращения, направленные на рассмотрение нескольким адресатам, направляются в органы исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области в электронном виде через ЕАИС «Обращения граждан»;

3) в федеральные органы государственной власти, в иные организации обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе через общий отдел Минсоцотношений по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие – в копиях. Ответ заявителю готовит отдел Минсоцотношений, в который направлено обращение.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку проекта ответа осуществляет орган исполнительной власти Челябинской области, указанный в поручении первым, или указание подготовить проект ответа дается конкретному должностному лицу. Другие адресаты не позднее 7 дней до истечения срока представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

4) должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12 настоящего Порядка;

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

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

5) государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять 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 представления;

б) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

7) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но 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;

8) при рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона 59-ФЗ от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - закон), а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

10) при поступлении жалобы по решению руководства Минсоцотношений структурное подразделение, ответственное за её рассмотрение, организует соответствующую комиссию с обязательным участием начальника отдела, ответственного за рассмотрение поступившей жалобы, курирующего начальника управления, начальников юридического отдела и отдела государственной службы и кадров Минсоцотношений. Председатель комиссии, персональный состав и полномочия комиссии утверждаются приказом Министра.

Председатель комиссии организует проведение служебной проверки законности и обоснованности обжалованных действий (бездействий) и решений сотрудников учреждений социальной защиты населения Челябинской области. Определяет комплекс мероприятий, осуществляемых членами комиссии в ходе проверки. Запрашивает необходимые материалы и информацию с целью установления фактов и обстоятельств, имеющих отношение к проводимой проверке. Получает письменные объяснения лиц, которым могут быть известны какие-либо сведения, относящиеся к обстоятельствам, подлежащим установлению в ходе проверки. При необходимости направляет специалистов для проверки.

Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляется на заседании комиссии, по результатам которого комиссия выносит решение об обоснованности (необоснованности) поступившей жалобы и соответствующие предложения по мерам реагирования. Материалы проверки и решение комиссии подшиваются в специальные папки и хранятся в структурном подразделении Минсоцотношений, ответственном за рассмотрение поступившей жалобы.

Заявителю направляется ответ в установленном порядке (если письмо не анонимно). В случае подтверждения фактов и обстоятельств, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты по результатам рассмотрения обращения гражданина.

Начальник структурного подразделения, ответственный за рассмотрение жалобы, представляет в отдел ОиКР информацию о результатах рассмотрения поступившей жалобы в пределах действующего законодательства о защите персональных данных.

10) при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений,

содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

22. Личный прием граждан:

1) организацию личного приема граждан Министром и его заместителями, консультации граждан о порядке проведения личного приема Министром и его заместителями, личный прием граждан, осуществляют уполномоченные лица отдела ОиКР ежедневно, кроме выходных дней;

2) прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Время ожидания в очереди не более 15 минут;

3) правом личного приема в первоочередном порядке обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находится трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

4) специалист отдела ОиКР разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина, вносит в электронную регистрационно-контрольную карточку (далее - ЭРКК) программы «Контакт» или ЕАИС «Обращения граждан» краткую аннотацию обращения и результат приема;

5) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минсоцотношений, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

6) проводится проверка истории обращений гражданина. Служащие отдела, отвечающие за подготовку материалов, осуществляют подборку всех имеющихся в Минсоцотношений материалов, касающихся данного заявителя;

7) личный прием граждан Министром, его заместителями, начальниками управлений Минсоцотношений осуществляется на основании утвержденного графика приема граждан;

8) специалисты отдела, отвечающие за подготовку материалов направляют запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

9) специалист отдела ОиКР запрашивает актуализированную информацию о заявителе и поставленной проблеме из отделов Минсоцотношений;

10) специалист отдела ОиКР составляет регламент личного приема Министра социальных отношений Челябинской области и его заместителей;

11) материалы к личному приему Министра социальных отношений Челябинской области, его заместителей: оригинал письменного обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы передаются должностному лицу, ведущему личный прием. Копии документов остаются в отделе ОиКР;

12) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

13) письменное обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке;

14) по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

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

16) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина в ЭРКК.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

17) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

18) по результатам личного приема Министром и его заместителями дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения.

Специалист отдела ОиКР осуществляет рассылку документов исполнителям в установленном порядке через Почту Минсоцотношений, ЕАИС «Обращения граждан» или на бумажном носителе;

19) по итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема;

20) ответственным исполнителем информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием и передаются в отдел ОиКР.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

### 23. Постановка обращений граждан на контроль.

1) На контроль ставятся обращения граждан, в которых: сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие с личного приема Губернатора Челябинской области и его заместителей, Министра и его заместителей, а также с целью устранения недостатков в работе учреждений системы социальной защиты населения;

2) Контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, других министерств и ведомств Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, главного федерального инспектора по Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области, Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области, территориальных органов федеральных органов государственной власти подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки;

3) на обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «На контроле»;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты ОиКР;

5) за 15 дней до контрольного срока в ЕАИС "Обращения граждан" подсветка ЭРКК меняется на желтую; за 7 дней до контрольного срока - на красную, уведомляющую служащих Минсоцотношений о завершении срока рассмотрения обращения;

6) служащие ОиКР напоминают об истечении срока рассмотрения обращения в устной форме, в электронном виде или бумажном носителе.

### 24. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня регистрации;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Правительстве Челябинской области, продляется путем направления уведомления в адрес должностного лица Правительства Челябинской области и заявителя с указанием причины продления;

3) обращение гражданина снимается с контроля должностным лицом Правительства Челябинской области, поставившим обращение на контроль;

4) заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления подписанного Губернатором Челябинской области, его заместителями, уполномоченными на то лицами ответа в вышестоящий орган государственной власти.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается;

5) в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК делается соответствующая отметка.

25. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается должностным лицом, которому обращение направлялось на рассмотрение, либо уполномоченным на то лицом;

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Губернатор Челябинской области, его заместители, уполномоченные на то лица. Проект ответа и сопроводительное письмо готовит ответственный исполнитель за подписью Министра социальных отношений;

3) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. Должен быть указан вид проверки фактов.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

4) в ответах на обращения, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

На коллективные обращения ответ направляется гражданину, фамилия которого стоит первая в списке заявителей, с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в Личном деле гражданина;

6) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате Правительства и Инструкцией по делопроизводству в Минсоцотношений. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

Регистрационный номер ответа на обращение состоит из индекса отдела, регистрационного номера письменного обращения и буквы, с которой начинается фамилия заявителя;

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

8) ответственный исполнитель выполняет следующие действия для заполнения ЭРКК в ЕАИС «Обращения граждан» и формирования «Личного дела»:

прикрепляет к ЭРКК ответ в виде отсканированного документа с дополнительным занесением краткого содержания в поле "Ответы по исполнению"; делает отметку с указанием вида проверки фактов и результата рассмотрения («поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»);

делает отметку о результате рассмотрения («поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено») на копии ответа на бумажном носителе;

подшивает все документы в «Личное дело» в следующем порядке сверху вниз:

- поручение Министра (заместителей Министра);
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), конверт;
- акты, справки, материалы проверки по обращению (если она проводилась) в хронологическом порядке;
- служебная записка о продлении срока рассмотрения письменного обращения (в случае продления срока исполнения);
- уведомление заявителю о продлении срока исполнения (в случае продления срока исполнения);
- ответ в контролирующий орган (если имеется);
- копия окончательного ответа заявителю.

9) ответственный исполнитель сформированное и скрепленное «Личное дело» передает специалисту отдела ОиКР, отвечающему за снятие обращения с контроля;

10) проверяется правильность оформления ответа. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

11) после снятия с контроля обращения, «Личное дело» помещается в текущий архив отдела ОиКР;

12) подборка материалов в текущем архиве отдела ОиКР хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

13) Ответ (уведомление о переадресации обращения) направляется гражданину на адрес электронной почты с электронной почты Минсоцотношений: [minsoc@gov74.ru](mailto:minsoc@gov74.ru) специалистом общего отдела Минсоцотношений (канцелярия).

26. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2) информация предоставляется специалистом, ответственным за организацию личного приема, и специалистами Минсоцотношений во время устных консультаций, по телефону;

3) информация предоставляется по следующим вопросам:  
 о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;  
 о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;  
 о сроках рассмотрения обращения;  
 о продлении срока рассмотрения обращения;  
 об отказе в рассмотрении обращения;  
 о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;  
 о распределении обязанностей между заместителями Министра;  
 о порядке работы с обращениями граждан в Минсоцотношений;  
 о графике приема граждан Министром социальных отношений Челябинской области, его заместителями;

4) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.30 до 17.30, в пятницу - до 16.15, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.30 до 16.15, в пятницу - до 15.15;

5) при получении запроса по телефону служащий Минсоцотношений: называет наименование органа, в который обратился гражданин; представляется и предлагает гражданину представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время служащему Минсоцотношений;

б) во время беседы с заявителем служащий Минсоцотношений должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

27. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) «Личные дела» в отделе ОиКР располагаются в хронологическом порядке, с учетом номера, присвоенного во время регистрации в программе «Контакт» или ЕАИС «Обращения граждан» в течение двух лет, далее передаются на хранение в текущий архив Минсоцотношений, где хранятся еще три года;

2) документы граждан, обращавшихся в Минсоцотношений два и более раза в течение года, хранятся в отделе ОиКР под регистрационным номером последней переписки.

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях;

3) архивные документы хранятся 5 лет;

4) специалистам Минсоцотношений запрещается изымать из переписки документы.