



**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ,
ОПЕКИ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«22» марта 2019 года

№ 53-61/19-мпр

Иркутск

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области

Руководствуясь указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», статьей 21 Устава Иркутской области, Положением о министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 18 сентября 2009 года № 261/40-пп,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30 апреля 2015 года № 54-мпр «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области»;

2) приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 28 апреля 2016 года № 56-мпр «О внесении изменений в приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30 апреля 2015 года № 54-мпр»;

3) приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 20 июня 2016 года № 96-мпр «О внесении изменений в приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30 апреля 2015 года № 54-мпр»;

4) приказ министерства социального развития опеки и попечительства Иркутской области от 26 февраля 2018 года № 53-23/18-мпр «О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан в министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области».

3. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (www.ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

4. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Министр социального развития,
опеки и попечительства
Иркутской области



В.А. Родионов

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области

от «22» марта 2019 года № 53-61/19-ин

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ, ОПЕКИ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (далее – Порядок) определяет правила рассмотрения обращений граждан, правила организации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения, граждане), в министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (далее – министерство).

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом № 59-ФЗ.

4. Требования настоящего Порядка по вопросам первичной обработки, организации направления на рассмотрение и контроля соблюдения сроков рассмотрения в части, не урегулированной федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами, применяются также в отношении запросов, направляемых в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», жалоб, направляемых в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также в отношении иных обращений, порядок и сроки рассмотрения которых установлены федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

5. Действие настоящего Порядка не распространяется на отношения, связанные с рассмотрением документов, поступающих в министерство:

1) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, носящих рекламный характер (в случае если указанные документы не содержат просьбу дать ответ);

2) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в целях заключения договоров и соглашений, подлежащих рассмотрению в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

3) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в рамках исполнения заключенных с ними договоров и соглашений либо в рамках исполнения ими обязанностей по направлению информации в министерство в соответствии с законодательством Российской Федерации и Иркутской области;

4) от государственных органов, органов местного самоуправления, лиц, замещающих государственные (муниципальные) должности (при исполнении ими должностных обязанностей), государственных внебюджетных фондов, а также территориальных подразделений (управлений) министерства (далее – управления министерства) и подведомственных министерству государственных учреждений Иркутской области (далее – учреждения), в связи с реализацией ими своих полномочий.

6. Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес министерства и его должностных лиц, структурных подразделений министерства и их должностных лиц, осуществляются отделом контроля, документационного обеспечения и приема граждан министерства (далее – Отдел).

7. Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес министерства и его должностных лиц, структурных подразделений министерства и их должностных лиц, осуществляется управлением информационной безопасности и межведомственного взаимодействия министерства.

8. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений в министерстве несут сотрудники Отдела в соответствии с их должностными регламентами (инструкциями) и персонально начальник отдела контроля.

9. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства,

нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения несут сотрудники структурных подразделений министерства, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, министр социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (далее – министр), первый заместитель министра, заместитель министра, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

Глава 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10. Обращения, направленные в министерство и его должностным лицам, принимаются:

1) в письменной форме по почтовому адресу: 664025, г. Иркутск, ул. Канадзавы, 2, в том числе с помощью факсимильной связи, в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 18-00 часов по телефонам: 8(3952) 25-33-39; лично через отдел контроля в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Иркутск, ул. Канадзавы, 2, кабинет 104; через почтовый ящик, расположенный на входе в здание по адресу г. Иркутск, ул. Канадзавы, 2;

2) в форме электронного документа, направленного через официальный сайт министерства <http://society.irkobl.ru>, на адрес электронной почты министерства: obl_sobes@sobes.admirk.ru;

3) в устной форме в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 18-00 часов по телефонам: (8-3952) 25-33-07, 8-800-100-22-42; в ходе личного приема министром, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства и их заместителями.

11. Все поступившие в министерство письменные и устные обращения, обращения в форме электронного документа, обращения, поступившие с помощью факсимильной связи, передаются для обязательной регистрации в Отдел.

12. При поступлении входящего телефонного звонка на телефон горячей линии и социальный телефон министерства гражданину сообщается:

1) о том, что его звонок поступил на телефон горячей линии или социальный телефон министерства;

2) о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа на имя министра и иных должностных лиц министерства;

3) о праве гражданина на подачу обращения в адрес органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, органов местного самоуправления, органов государственной власти, иных органов, организаций и должностных лиц по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа, организации, должностного лица с указанием контактных данных указанного органа (адрес, телефон).

Кроме того, гражданину разъясняются положения статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

13. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в Отделе, который в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) проверяет правильность наименования адресата и наличие приложений;

2) ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи;

3) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона № 59-ФЗ;

4) осуществляет выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяет, относится ли решение каждого из изложенных в обращении вопросов к компетенции министерства;

5) в случае обнаружения повреждений почтовых отправлений (отсутствия вложений: документов, приложений к документам в почтовом отправлении) образуется комиссия в составе сотрудника Отдела, производившего вскрытие почтового отправления, начальника Отдела. Комиссия составляет в двух экземплярах акт об обнаружении повреждений почтовых отправлений (отсутствии вложений: документов, приложений к документам в почтовом отправлении) (далее – акт);

Один экземпляр акта подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Почтовый конверт хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения.

При наличии обратного адреса Отдел в течение семи дней направляет письменное уведомление с приложением второго экземпляра акта гражданину;

6) осуществляет регистрацию поступившего обращения в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в министерстве (далее – СЭДД).

При регистрации обращений граждан в СЭДД обязательно вносится следующая информация:

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, его адрес;

краткое содержание (тематика) обращения;

индекс обращения по тематическому классификатору обращений граждан;

если обращение поступило из другого органа государственной власти, то заполняются все реквизиты сопроводительного письма;

на первом листе обращения проставляется штамп, в котором указываются регистрационный номер, дата регистрации;

7) обеспечивает рассмотрение обращения руководством министерства и контроль соблюдения срока определения ответственного исполнителя в течении двух рабочих дней со дня регистрации обращения.

14. В случае если вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции министерства, Отдел в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечивает направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов.

В течение семи календарных дней со дня регистрации обращения Отдел обеспечивает направление гражданину уведомления о направлении обращения по компетенции.

15. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ Отдел самостоятельно обеспечивает:

1) направление обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел - в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения (если ранее соответствующее обращение не было направлено в указанный орган);

2) сообщение гражданину, что текст его письменного обращения не поддается прочтению, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению;

3) сообщение гражданину, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения.

16. Начальник структурного подразделения министерства, ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина, при выявлении вопросов, не относящихся к компетенции министерства, обязан поставить в известность Отдел о выявлении таких вопросов, и в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечить направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов, а также уведомить гражданина о перенаправлении обращения по компетенции.

17. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ начальник структурного подразделения министерства, ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина обеспечивает:

1) ответ по существу обращения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством, в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней со дня регистрации уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

2) возвращение гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения;

3) сообщение гражданину обращения о недопустимости злоупотребления правом, в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) уведомление гражданина о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства;

5) сообщение гражданину о невозможности предоставления ответа по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

18. Информация, указанная в пунктах 15-17 настоящего Порядка, по обращению, поступившему от гражданина в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

19. В соответствии с резолюциями министра, первого заместителя министра, заместителей министра обращения граждан, поступившие в министерство, могут направляться для последующего рассмотрения и подготовки ответа гражданину в управления министерства, учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В течение семи календарных дней со дня регистрации обращения ответственный исполнитель обеспечивает направление гражданину уведомления о направлении обращения по компетенции.

20. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц министерства, управлений министерства, учреждений не могут направляться указанным должностным лицам, в управления министерства, учреждения для рассмотрения и подготовки ответа.

21. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, принимает меры по подготовке ответа на обращение, согласованию у заинтересованных должностных лиц и представлению проекта ответа на подписание министру, первому заместителю министра, заместителю министра не позднее чем за два дня до истечения срока рассмотрения обращения.

Ответ на обращение, по которому определены соисполнители, подготавливается соисполнителями совместно. Соисполнители обязаны направлять ответственному исполнителю исчерпывающую информацию по вопросам, изложенным в обращении, в пределах их компетенции, не позднее

истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

22. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области – Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области и заместителей Председателя Правительства Иркутской области (далее при совместном упоминании – должностные лица в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области), поступившего в министерство из отдела по работе с обращениями граждан управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике, принимает меры по оперативной подготовке ответа на обращение, согласованию проекта ответа у заинтересованных должностных лиц и представлению проекта ответа на подписание Губернатору Иркутской области или должностным лицам в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

В целях соблюдения сроков направления ответа на обращение ответственный исполнитель обязан начать согласование проекта ответа не позднее двух рабочих дней после дня истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

Срок согласования проекта ответа каждым должностным лицом не может превышать двух рабочих дней после дня поступления проекта ответа на согласование.

Проект ответа должен быть передан ответственным исполнителем на подписание не позднее трех рабочих дней до дня истечения срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

23. Подписанный ответ на обращение, переданный на регистрацию в день его подписания до 16-00, подлежит регистрации в день передачи на регистрацию.

Лицо, осуществляющее регистрацию подписанного ответа, а также иные лица не имеют права отказывать в регистрации подписанных ответов, делать на них исправления, возвращать их ответственному исполнителю без регистрации.

24. В случае выявления в тексте подписанных ответов орфографических и пунктуационных ошибок, положений, не соответствующих законодательству, или свидетельствующих о несоблюдении требования о своевременном, полном, всестороннем и объективном рассмотрении обращения, отдел контроля в день представления ответа на регистрацию предлагает ответственному исполнителю внести изменения в текст ответа. В случае отказа ответственного исполнителя на внесение изменений в текст ответа отдел контроля на листе согласования делает отметку о наличии в тексте ответа ошибок и (или) нарушений с указанием

названных ошибок и (или) положений законодательства, которые нарушены в тексте ответа.

25. Направление ответа гражданину осуществляется в день регистрации ответа по почте простым почтовым отправлением или заказным письмом.

Ответ на обращение направляется также способом, указанным в обращении (посредством факсимильной связи, по электронной почте либо вручается лично в руки).

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

Отправка ответа по электронной почте обеспечивается Отделом.

Факт и дата направления ответа на обращение по почте фиксируются в реестре простых почтовых отправлений.

Передача ответов лично гражданам обеспечивается Отделом.

26. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется Отделом после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений.

С момента заведения и до передачи в ведомственный архив дела хранятся в Отделе.

Сотрудники Отдела несут персональную ответственность за сохранность документов и дел.

27. Отдел осуществляет анализ содержания поступающих обращений, периодический сбор информационно-статистических данных об обращениях.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

28. Личный прием граждан министром, первым заместителем и заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства и их заместителями осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

29. Графики личного приема граждан утверждаются министром.

30. Подготовка графиков личного приема граждан и обеспечение личного приема граждан осуществляются Отделом.

31. Графики личного приема граждан опубликовываются в общественно-политической газете «Областная», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства <http://society.irkobl.ru>, отделом сводной информации и сопровождения государственных программ министерства.

Графики личного приема размещаются на стендах в фойе зданий, занимаемых министерством, управлениями министерства, учреждениями в

срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором должностными лицами, указанными в графике личного приема граждан, будет проводиться личный прием граждан.

График личного приема должностных лиц министерства направляется Отделом в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца.

32. Запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан в Отдел по адресу: г. Иркутск, ул. Канадзавы, д. 2, кабинет 104, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(3952) 25-33-07 или 8-800-100-22-42 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

Запись граждан на личный прием к должностным лицам прекращается в порядке очередности при общем количестве записавшихся граждан – восемь человек, а также за три рабочих дня до дня личного приема должностным лицом, к которому осуществляется запись.

При прекращении записи на личный прием, а также а в случаях, если суть обращения, которое гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что решение поставленного(ых) гражданином вопроса(ов) не входит в компетенцию должностных лиц, ведущих личный прием граждан в текущем месяце, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудниками Отдела:

предлагается гражданину направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа с разъяснением порядка направления таких обращений;

разъясняются гражданину положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленных гражданином вопросов, в пределах полномочий оказывается помощь гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц;

предлагается гражданину осуществить его запись на личный прием в следующем периоде, предусмотренном графиком.

33. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина;
- 5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

34. Личный прием граждан должностными лицами осуществляется в порядке записи в день, указанный в графиках личного приема граждан, по

адресу: г. Иркутск, ул. Канадзавы, 2, кабинет 104 министерства при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Личный прием граждан может осуществляться вне помещений, указанных в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

35. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема гражданина с помощью средств аудио-, видеозаписи.

36. Содержание обращения заносится в карточку личного приема граждан, с последующей ее регистрацией в СЭДД.

37. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В случае, если обращение гражданина в ходе личного приема, требует письменного ответа, такое обращение регистрируется Отделом как письменное обращение в СЭДД и на него дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

38. В случае, если во время личного приема гражданина установлено, что поставленные им вопросы не входят в компетенцию министерства, то обратившемуся гражданину разъясняется порядок его обращения в соответствующие органы и организации.

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

40. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее – ОДПГ) министерством, структурными подразделениями министерства обеспечиваются не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списков должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в министерстве, структурных подразделениях министерства, и размещение указанных списков за две недели до проведения ОДПГ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на стендах в фойе зданий, занимаемых министерством, управлениями министерства, учреждениями.

Представление списка должностных лиц министерства в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области осуществляется Отделом за две недели до проведения ОДПГ.

Министр социального развития,
опеки и попечительства
Иркутской области



В.А. Родионов