

**МИНИСТЕРСТВО  
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

03.07.2024

№ 430

г. Мурманск

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Министерстве труда и социального развития Мурманской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Министерстве труда и социального развития Мурманской области,  
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социального развития Мурманской области (далее – Министерство, Инструкция).

2. Руководителям структурных подразделений Министерства обеспечить рассмотрение обращений и личный прием граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией, утвержденной настоящим приказом.

3. Признать утратившими силу приказы Министерства труда и социального развития Мурманской области:

- от 14.07.2015 № 326 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Мурманской области»;

- от 30.12.2020 № 849 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социального развития Мурманской области»;

- от 10.02.2023 № 76 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социального развития Мурманской области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



С.Б. Мякишев

Утверждена  
приказом Министерства  
труда и социального развития  
Мурманской области  
от 03.07.24 № 430

## **Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социального развития Мурманской области**

### **1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социального развития Мурманской области (далее – Инструкция, Министерство) определяет порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, а также контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан осуществляется отделом правового и организационного обеспечения (далее – уполномоченное подразделение).

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов.

1.4. Министерство обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поступившего обращения, осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

### **2. Порядок учета, регистрации и передачи обращений граждан на рассмотрение**

2.1. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), предложение, заявление или жалоба подлежат обязательной регистрации в



системе электронного документооборота в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

После регистрации обращения согласно резолюции министра обращение поступает на исполнение в соответствующее структурное подразделение.

### **3. Сроки исполнения обращений граждан и порядок их рассмотрения**

3.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Министерстве, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3.2. Рассмотрение зарегистрированных обращений граждан в Министерстве осуществляется в два этапа и включает в себя первичное рассмотрение, а также рассмотрение по существу.

Первичное рассмотрение письменных обращений проводится при их регистрации специалистами, ответственными за делопроизводство в Министерстве. Рассмотрение письменных обращений по существу проводится в структурных подразделениях Министерства.

Поступившее в Министерство обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также при необходимости запроса дополнительных документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возложена на непосредственного исполнителя и руководителя структурного подразделения-исполнителя Министерства.

3.4. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К такому обращению могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме.

3.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство, в форме электронного документа, или по адресу (уникальному



идентификатору) личного кабинета гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при ее использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство.

3.6. 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 2 статьи 6 Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, 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.

3.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.



3.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то министр или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.14. 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, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.15. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.16. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, структурное подразделение-исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

3.17. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Министерства, министр или его заместитель на основании служебной записки руководителя структурного подразделения-исполнителя назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Структурное подразделение-исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

3.18. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке



рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.19. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, дата, номер и наименование).

3.20. В случаях, когда в резолюции министра или лица его замещающего поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение, указанное в резолюции первым.

Структурное подразделение-соисполнитель представляет предложения ответственному структурному подразделению-исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение обращения.

#### **4. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан**

4.1. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан устанавливается в целях обеспечения своевременного и надлежащего рассмотрения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на уполномоченное подразделение, за объективное и всестороннее рассмотрение обращения возлагается на руководителей структурных подразделений.

4.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

4.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Министерстве и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

4.4. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

4.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны

исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

4.7. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

## **5. Оформление ответов на обращения граждан, их отправка**

5.1. Ответы на обращения граждан подписывают министр, его заместители.

5.2. Ответы авторам обращений оформляются на бланках Министерства с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

5.3. Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на обращения граждан, подготовленных за подписью министра и его заместителей.

На первом экземпляре проекта ответа обязательны визы непосредственного исполнителя и руководителя структурного подразделения, в котором готовится ответ, сотрудников и руководителей структурных подразделений Министерства, участвовавших в его подготовке.

5.4. Регистрация ответов, подписанных министром, его заместителями осуществляется ответственными исполнителями в системе электронного документооборота.

5.6. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

5.7. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на руководителей структурных подразделений.

## **6. Организация личного приема**

6.1. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется в следующие дни и часы недели:

Министр – первый вторник каждого месяца с 15.00 до 17.00.

Заместитель министра – первый понедельник каждого месяца с 15.00 до 17.00.

Заместитель министра – второй понедельник каждого месяца с 15.00 до 17.00.

Заместитель министра – третий понедельник каждого месяца с 15.00 до 17.00.

Заместитель министра – четвертый понедельник каждого месяца с 15.00 до 17.00.



Если месяц имеет пятый понедельник, заместители министра осуществляют прием поочередно.

Прием граждан проводится по предварительной записи.

Запись на прием осуществляется с учетом его продолжительности - 20 минут и 10-минутных перерывов для проветривания помещения.

6.2. Информация о месте и графике приема размещается в вестибюле Министерства в кабинете № 108 на информационном стенде.

6.3. Граждане, желающие записаться на личный прием к министру или заместителям министра по личным вопросам, обращаются к секретарю, который ведет регистрацию личного приема граждан.

Данные гражданина заносятся в карточку личного приема, установленного образца (приложение № 1), в которой указывается фамилия, имя и отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием (далее - учетная карточка).

Секретарь осуществляет также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема. Для представления информации по организации личного приема граждан, консультаций и представления иных необходимых сведений выделен постоянный номер телефона в приемной Министерства.

6.4. Руководители и специалисты профильных управлений Министерства ведут прием граждан ежедневно с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Личную ответственность за организацию приема граждан в структурных подразделениях Министерства несут их руководители.

6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.6. Правом на первоочередной личный прием обладают:

6.6.1 Лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области.

6.6.2. Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда.

6.6.3. Инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах».

6.6.4. Лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Мурманской области».

6.6.5. Военнослужащие (в том числе граждане, призванные на военную службу по мобилизации), сотрудники федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудники органов внутренних дел Российской Федерации, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, граждане, пребывающие (пребывавшие) в добровольческих формированиях, предусмотренных Федеральным законом от 31.05.1996



№ 61-ФЗ «Об обороне», содействующих (содействовавших) выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе специальной военной операции, сотрудники уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи в период проведения специальной военной операции;

6.6.6 Члены семей:

- погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий;

- военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

- лиц, указанных в подпункте 6.6.5 настоящего пункта.

6.6.7. Инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие.

6.6.8. Лица старше 70 лет.

6.7. В случае, если правом на первоочередной личный прием обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их явки.

6.8. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Сотрудники Министерства, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться по существу каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие государственные органы или органы местного самоуправления.

6.9. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в учетной карточке делается соответствующая запись.

6.10. Если во время приема гражданина невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке работнику, ответственному за делопроизводство для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

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

---

Приложение № 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в Министерстве  
труда и социального  
развития Мурманской области

**МИНИСТЕРСТВО  
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Полярные Зори, д.46а, г. Мурманск, 183025  
☎ (815-2) 486-605, факс ☎ (815-2) 486-606, e-mail: mintrudsoc@gov-murman.ru

---

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

**К**

Рег. \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Адрес места жительства: \_\_\_\_\_

Место работы: \_\_\_\_\_

Содержание: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ведущий прием: \_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

Результат рассмотрения: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

Снятие с контроля \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Резолюция министра \_\_\_\_\_



