



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство социальной политики Свердловской области
ПРИКАЗ

12.09.2019

№ 406

г. Екатеринбург

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

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.07.2013 № 457 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области» («Областная газета», 2013, 28 декабря, № 655–658) с изменениями, внесенными приказами Министерства социальной политики Свердловской области от 14.05.2014 № 273, от 12.09.2014 № 565 и от 17.05.2017 № 258 (далее – приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.07.2013 № 457), следующие изменения:

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

2) пункт 3 изложить в следующей редакции:

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

2. Внести в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области, утвержденное приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 29.07.2013 № 457, изменения, изложив его в новой редакции (приложение).

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

Министр

А.В. Злоказов

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

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

I. Общие положения

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

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

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

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

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

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

инспектор – работник Министерства социальной политики Свердловской области (далее – Министерство), замещающий должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы Свердловской области, в обязанности которого входит осуществление своевременной обработки входящей и исходящей корреспонденции;

направление обращения по компетенции – направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

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

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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

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

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

специалист – государственный гражданский служащий Свердловской области, замещающий должность государственной гражданской службы Свердловской области в организационно-аналитическом отделе Министерства, либо работник Министерства, замещающий должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы Свердловской области, в обязанности которого входит организация работы по рассмотрению обращений;

электронная копия документа (обращения) – электронный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа или обращения на бумажном носителе.

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

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

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

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

1) запросы о представлении информации о деятельности Министерства, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

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

8. Делопроизводство по обращениям ведется в соответствии с Правилами делопроизводства и документооборота в Администрации Губернатора Свердловской области, Правительстве Свердловской области и исполнительных органах государственной власти Свердловской области, утвержденными распоряжением Губернатора Свердловской области от 04.02.2014 № 17-РГ «Об утверждении Правил делопроизводства и документооборота в Администрации Губернатора Свердловской области, Правительстве Свердловской области и исполнительных органах государственной власти Свердловской области», Инструкцией по делопроизводству Министерства социальной политики Свердловской области, утвержденной приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 27.09.2016 № 505

«Об утверждении инструкции по делопроизводству Министерства социальной политики Свердловской области» (далее – Инструкция по делопроизводству Министерства) с учетом особенностей, установленных настоящим положением.

9. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства с использованием системы «Обращения граждан».

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

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

II. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

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

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

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

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

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

по электронной почте: mspso@egov66.ru;

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

14. Первичная обработка обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, проверка обращений на повторность), поступивших в Министерство в письменной форме и в форме электронного документа, осуществляется инспектором.

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

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

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

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

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

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

20. Регистрация обращений осуществляется в СОГ. Специалист производит создание электронной копии обращения и всех прилагающихся к нему документов, оформляет регистрационно-контрольную карточку обращения в СОГ, в которой в том числе фиксируется кратность обращения: первичное (обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся данным адресатом, либо поступившее от гражданина, ранее не обращавшегося к данному адресату по ранее рассмотренному вопросу) или повторное (обращение, поступившее одному и тому же адресату от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в связи с решением, принятым данным адресатом по результатам рассмотрения его предыдущего обращения), а также проставляется отметка о поступлении дубликата обращения, анонимного обращения (обращение, в котором отсутствуют фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) либо фамилия и инициалы гражданина или адрес, по которому должен быть направлен ответ), коллективного обращения (обращение двух или более граждан, а также письменное обращение, принятое на публичном массовом мероприятии и подписанное его организаторами или участниками).

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

III. Рассмотрение письменного обращения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2) иницирует, в случае необходимости, проведение проверки, в случае необходимости с выездом на место;

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

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

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

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

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

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

4) ответ должен быть оформлен в соответствии с Правилами подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Администрации Губернатора Свердловской области, утвержденными Указом Губернатора Свердловской области от 26.03.2019 № 148-УГ «Об утверждении Правил подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области», и требованиями Инструкции по делопроизводству Министерства социальной политики Свердловской области, утвержденной приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 27.09.2016 № 505 «Об утверждении инструкции по делопроизводству Министерства социальной политики Свердловской области».

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

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

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

3) возвращает обращение на повторное рассмотрение по следующим основаниям:

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

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

иные основания в соответствии с компетенцией структурных подразделений Министерства;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IV. Личный прием граждан

49. Министр и его заместители ежемесячно проводят личные приемы граждан, а также выездные личные приемы граждан в рамках проведения Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

64. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

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

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

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

V. Особенности рассмотрения отдельных обращений

68. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, рассматривающий обращение руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. В случае принятия рассматривающим обращение руководителем решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу гражданину направляется уведомление о прекращении переписки. Подготовку проекта уведомления осуществляет ответственный специалист, рассматривающий предыдущее обращение.

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

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

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

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

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

VI. Хранение обращений

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

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

VII. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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

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

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

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

80. Срок проведения проверки – не более 30 дней.

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

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

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

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

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

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

VIII. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

85. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о персональных данных гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

86. Государственные гражданские служащие Свердловской области, замещающие должности государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

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