



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ХЕРСОНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

« 22 » 12 2023 г.

г. Геническ

№ 150-ОД/23

Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан в Министерстве труда и социальной защиты Херсонской области

С целью установления единых требований к документоведению управленческой деятельности и организации работы с документами, в соответствии с Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Положением о Министерстве труда и социальной защиты Херсонской области, утвержденным Указом Губернатора Херсонской области от 04.08.2023 г. № 84-у «Об образовании Министерства труда и социальной защиты Херсонской области», а также Инструкцией по делопроизводству в Министерстве труда и социальной защиты Херсонской области, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Херсонской области от 21 декабря 2023 г. № 149.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по организации работы с обращениями граждан в Министерстве труда и социальной защиты Херсонской области (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на управление по документационному обеспечению и архивной работы.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр

А.В. Бархатнова

УТВЕРЖДЕНА

Приказом Министерства
труда и социальной защиты
Херсонской области
от 22.12.2025 № 150-ОД/25

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с обращениями граждан в Министерстве труда и социальной защиты Херсонской области

I. Общие положения

1.1. В Министерстве труда и социальной защиты Херсонской области (далее – Министерство) работа с обращениями граждан проводится в соответствии с Федеральным законом от 21 апреля 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) (далее – Закон), Положением о Министерстве труда и социальной защиты Херсонской области, утвержденным Указом Губернатора Херсонской области от 04.08.2023 г. № 84-у, Инструкцией по делопроизводству в Министерстве труда и социальной защиты Херсонской области, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Херсонской области от 21 декабря 2023 № 149.

1.2. Организация работы с обращениями граждан, а именно: прием обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан и личный прием граждан в Министерстве, возложена на отдел по обращению граждан.

1.3. Работа с письменными и устными обращениями граждан направлена на обеспечение квалифицированного, объективного и своевременного рассмотрения обращений граждан с целью разрешения поставленных в них вопросов и удовлетворения законных требований заявителя.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведения о частной жизни заявителя, без его согласия.

II. Прием, регистрация и передача обращений на исполнение.

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.2. Письменные обращения граждан, в том числе в форме электронного документа, направленного с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – письменные обращения граждан), подлежат обязательному первичному рассмотрению с целью определения руководителя (руководителей) и непосредственного исполнителя (исполнителей), ответственных за рассмотрение обращения.

2.3. Зарегистрированные обращения передаются Министру (заместителям Министра, руководителям структурных подразделений в соответствии с распределением обязанностей (далее – руководитель)) в день их поступления на резолюцию.

Документы, рассмотренные руководителем, возвращаются в отдел для дальнейшей передачи на исполнение в соответствии с резолюцией.

2.4. Обращение передается исполнителям в порядке определения их в резолюции в виде копий, при этом оригинал обращения передается непосредственному исполнителю.

2.5. Факт передачи обращения на исполнение фиксируется в регистрационно-контрольной карточке путем проставления подписи исполнителя.

2.6. Обращение может быть подано лично или направлено по почте либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет как, отдельным лицом (индивидуальное) так и группой лиц (коллективное).

Заявитель может подать обращение (предложение, заявление, жалобу) также через уполномоченное лицо, если эти полномочия оформлены в соответствии с действующим законодательством.

Обращение в интересах несовершеннолетних или недееспособных граждан подается их родителями, а также их законными представителями, с предоставлением документа, подтверждающего полномочия представителя.

Обращение в интересах гражданина может быть подано другим лицом, трудовым коллективом либо организацией, имеющим соответствующие полномочия, в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Письменные обращения граждан, поступившие в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также принятые у граждан на личном приеме, предварительно рассматриваются и регистрируются в отделе по обращению граждан.

Конверты сохраняются вместе с письменными обращениями.

2.8. Все обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан принимаются и регистрируются в день их поступления.

На свободном от текста месте в правом нижнем углу страницы ставится дата поступления обращения и его регистрационный индекс на штампе Министерства.

2.9. Регистрация обращений (предложений, заявлений, жалоб) осуществляется с помощью регистрационно-контрольной карточки (Приложение 1).

2.10. Регистрационные индексы, которые присваиваются письменным обращениям граждан, поступившим в Министерство, состоят из следующих реквизитов: начальной буквы фамилии заявителя, порядкового номера обращения и индекса по номенклатуре дел.

2.11. Отметка о контроле ставится на отдельном листе для резолюции (Приложение 2) и регистрационно-контрольной карточке.

2.12. Личный прием граждан (выездной прием граждан) фиксируется в карточке личного приема граждан (выездного приема граждан) (Приложение 3; Приложение 4).

2.13. При поступлении повторных обращений им присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки делается отметка «повторно» и прилагается предыдущая переписка.

III. Срок рассмотрения письменных обращений граждан и осуществление контроля за ними.

3.1. Письменные обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. В исключительных случаях Министр или уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен от установленного срока.

3.3. Если последний день срока рассмотрения обращения выпадает на нерабочий день, то последним днем исполнения считается первый после него рабочий день.

3.4. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется в соответствии с графиком контроля руководителями структурных подразделений.

3.5. Дата исполнения обращения вносится в регистрационно-контрольную карточку.

IV. Рассмотрение обращений граждан.

4.1. Все обращения граждан, которые поступают в адрес Министерства, рассматриваются руководителем в день их поступления (или на следующий день, если обращение поступило в нерабочее время) и определяется круг исполнителей в резолюции.

4.2. 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 об этом гражданина.

4.4. Ответы на письменные обращения излагаются на русском языке, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости, со ссылками на нормы актов из законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы граждан.

4.5. Если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращения без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок обжалования.

4.6. Ответы, подготовленные исполнителем с указанием их фамилии и номера телефона (при наличии виз на экземплярах, которые остаются в Министерстве согласно резолюции) передаются на подпись руководителю не позднее, чем за два дня до окончания срока исполнения.

4.7. Ответы на письменные обращения подписываются Министром, заместителями Министра, в соответствии с распределениями обязанностей.

4.8. Ответственность за рассмотрение обращений несут должностные лица, указанные в резолюции руководителя и сотрудники, которым непосредственно поручено исполнение.

4.9. В день поступления ответа, но не позднее следующего рабочего дня, заявитель в телефонном режиме оповещается о наличии ответа на обращение (о чем ставится отметка в деле). По согласованию с ним, ответ вручается лично заявителю (под роспись с отметкой в регистрационно-контрольной карточке) либо направляется адресату посредством почтовой связи.

Обработка почтовых отправок (ответов на обращения) и формирование списка почтовых отправок производится по мере поступления, но не реже одного раза в неделю.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа согласно указанному в обращении адресу электронной почты.

V. Организация личного приема граждан.

5.1. Прием граждан осуществляется в соответствии с режимом работы в Министерстве.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность граждан.

Уполномоченные представители граждан должны также предъявлять документы, подтверждающие их полномочия.

Отсутствие таких документов не может быть основанием для отказа в общей консультации.

Лица, признанные судом в установленном порядке недееспособными, на прием без участия их законных представителей не допускаются.

5.2. Выездной прием граждан осуществляется Министром или его заместителями в соответствии с отдельным графиком.

5.3. Лицо, которое ведет прием, руководствуясь федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Херсонской области, имеет право принять одно из решений, а именно:

- 1) удовлетворить просьбу или требование заявителя;
- 2) отказать в удовлетворении просьбы или требования с разъяснениями мотива отказа и порядка обжалования принятого решения;
- 3) принять письменное обращение и разъяснить заявителю причину невозможности разрешения вопроса во время личного приема, а также проинформировать о порядке и сроках рассмотрения обращения.

5.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан: «Предоставлены разъяснения, консультация и др. На письменном ответе не настаивает», подтвержденная подписью заявителя.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.6. Если решение вопроса, с которым обратился заявитель не относится к компетенции Министерства, должностное лицо, которое ведет прием,

разъясняет, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

5.7. Данные о заявителе и краткое содержание вопроса, по которому заявитель обратился заносятся в карточку личного приема граждан (выездного приема граждан) с указанием результата рассмотрения (Приложение 3; Приложение 4).

VI. Обращения граждан в телефонном режиме «горячая линия».

6.1. Заявители могут обратиться в Министерство в телефонном режиме «горячая линия».

6.2. «Горячая линия» в Министерстве работает в соответствии с режимом работы в Министерстве.

6.3. Обращения граждан фиксируются в журнале регистрации обращений граждан в режиме «горячая линия», в соответствии с утвержденной формой (Приложение 5).

6.4. Сотрудники отдела по обращению граждан отвечают на вопросы, носящие справочный и (или) консультационный (рекомендательный) характер или, при необходимости, предоставляют номер телефона структурного подразделения Министерства, к компетенции которого относится рассмотрение данного вопроса.

VII. Оставление обращений без рассмотрения по существу.

7.1. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных Законом.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает Министр или уполномоченное им должностное лицо.

При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу гражданину письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от гражданина, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу, без уведомления об этом гражданина.

7.2. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

1) не предоставлены документы, удостоверяющие личность граждан, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей граждан;

2) обращения содержат вопросы, решение которых не относятся к компетенции Министерства;

3) гражданину в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

4) гражданин в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

VIII. Формирование и хранение дел.

8.1. Обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан после их исполнения со всеми документами относительно их рассмотрения формируются в дела и хранятся в отделе по обращению граждан. Хранение дел у исполнителей запрещается.

8.2. Документы размещаются в делах в хронологическом порядке.

Каждое обращение со всеми документами относительно его рассмотрения формируется в дело.

В случае получения повторного обращения либо получения дополнительных документов по данному обращению, они подшиваются в ранее сформированное дело.

8.3. При формировании дела проверяется принадлежность документов к делу, их комплект.

Не рассмотренные по существу обращения и неправильно оформленные документы формировать в дело запрещается.

8.4. Сформированные дела хранятся в отделе по обращению граждан в вертикальном положении в соответствии с номенклатурой дел.

На корешках обложек дел указывают индексы в соответствии с номенклатурой дел.

Приложение 1
к Инструкции
(п. 2.9)

Лицевая сторона

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Корреспондент

Дата поступления и номер документа

Дата и номер документа

Краткое содержание

Резолюция

Отметка о исполнении документа

Обратная сторона

Дата передачи документа	КОМУ НАПРАВЛЕН ДОКУМЕНТ	Расписка о получении	Дата возврата	Примечание

Форма регистрационно-контрольной карточки

Бланк резолюции

Министерство труда и социальной защиты Херсонской области		
Должность	Подпись	Инициалы Фамилия
Дата	Регистрационный номер входящего документа	

Форма бланка резолюции

Приложение 3
к Инструкции
(п. 2.12)

Карточка личного приема граждан

особые отметки _____
категория, социальный статус _____

Фамилия _____

Имя _____ Отчество _____

Адрес регистрации _____

Адрес фактического проживания _____

Номер телефона _____

Содержание вопроса _____

Результат рассмотрения _____

Дата _____

Подпись должностного лица _____

Форма карточки личного приема граждан

Приложение 4
к Инструкции
(п. 2.12)

КАРТОЧКА ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

особые отметки _____
категория, социальный статус _____

Фамилия, имя _____
отчество _____
Адрес, район _____

Контактный телефон _____

Фамилия, имя, отчество ведущего прием граждан	Содержание заявления, предложения, жалобы	Результат рассмотрения заявления, обращения, жалобы

Форма карточки выездного приема граждан

Приложение 5
к Инструкции
(п. 6.3)

Журнал регистрации обращений граждан в режиме «горячая линия»

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество адрес или место работы заявителя	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения (разъяснено, рекомендовано обратиться с обращением и т.д.	Подпись ответственног о сотрудника отдела организации приема и работы с обращениями граждан	Примеча ние
1	2	3	4	5	6	7

Форма журнала по обращениям граждан в режиме «горячая линия»