



П Р И К А З

«28» 04 2026 г.

№ 148-пр

г. Элиста

О внесении изменений в Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа в Министерстве социального развития, труда и занятости Республики Калмыкия, утвержденную приказом Министерства социального развития, труда и занятости Республики Калмыкия от 30 декабря 2020 г. № 617-пр

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях актуализации сведений о деятельности Министерства, приказываю:

Внести в Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа в Министерстве социального развития, труда и занятости Республики Калмыкия, утвержденную приказом Министерства социального развития, труда и занятости Республики Калмыкия от 30 декабря 2020 г. № 617-пр «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа в Министерстве социального развития, труда и занятости Республики Калмыкия», изменения, изложив ее в новой редакции согласно приложению.

заместитель Председателя Правительства
Республики Калмыкия - Министр

М. Ользятиева

Приложение
к приказу Министерства социального развития,
труда и занятости Республики Калмыкия
от 28.04.2026 № 148-пр

«Утверждена
приказом Министерства социального развития труда
и занятости
Республики Калмыкия
от 30 декабря 2020 г. № 617-пр

Инструкция
об организации рассмотрения обращений граждан в
письменной форме или в форме электронного документа в Министерстве
социального развития, труда и занятости Республики Калмыкия

I. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития, труда и занятости Республики Калмыкия (далее соответственно - Инструкция, Министерство) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Министерства.

2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Калмыкия.

3. Должностные лица Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом обеспечения деятельности и делопроизводства Министерства (далее - Общий отдел).

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Министерства несут руководители структурных подразделений Министерства.

6. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

**II. Порядок информирования граждан об организации
рассмотрения обращений**

7. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу Министерства: 358000, г. Элиста, ул. Номто Очирова, д. 6.

8. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется должностным лицом приемной Министерства по адресу: г. Элиста, ул. Номто Очирова, д. 6, кабинет 206.

9. Информация о режиме работы приемной Министерства размещается в разделе «Контакты» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://minsoc08.ru/obrashcheniya-grazhdan/spravochnaya/> (далее - официальный сайт Министерства).

10. Обращения в форме электронного документа направляются гражданином путем заполнения формы на официальном сайте Министерства по адресу <https://minsoc08.ru/obrashcheniya-grazhdan/otpravit-soobshchenie.php>, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) или иной информационной системы.

11. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляется Общим отделом по номеру телефона, размещенному в разделе «Контакты» на официальном сайте Министерства.

12. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Министерства размещена в разделе «Контакты» на официальном сайте Министерства <https://minsoc08.ru/o-ministerstve/kontakty/>, а также предоставляется должностным лицом приемной Министерства.

13. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в разделе "Обращения граждан" официального сайта Министерства <https://minsoc08.ru/obrashcheniya-grazhdan/obzory-obrashcheniy/>.

14. График личного приема граждан размещается на информационном стенде, находящемся в вестибюле 1-го этажа Министерства, а также на официальном сайте Министерства <https://minsoc08.ru/obrashcheniya-grazhdan/lichnyu-priem/>.

III. Прием и регистрация обращения

15. Поступающие в Министерство письменные обращения и обращения в форме электронного документа принимаются и регистрируются с использованием системы электронного документооборота «Дело» (далее - СЭД «Дело») должностным лицом приемной Министерства.

16. Гражданин в своем письменном обращении в Министерство в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

18. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицом приемной Министерства:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;

в) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

19. По выявленным нарушениям и недостаткам должностными лицами Общего отдела составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2-х экземплярах и подписывается двумя должностными лицами Общего отдела.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в Общий отдел.

20. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностными лицами Общего отдела возвращаются на почту невскрытыми.

21. Гражданин в своем обращении, направляемом в Министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета Единого портала или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

22. Регистрация обращений осуществляется должностным лицом Общего отдела путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений в СЭД «Дело».

23. На каждое поступившее в Министерство обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

24. На зарегистрированном письменном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) прикрепляется листок с указанием фамилии и инициалов руководителя Министерства, рассмотревшего обращение, даты регистрации обращения в СЭД «Дело» и регистрационного номера обращения.

25. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

26. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же как и первичные.

27. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

28. Все зарегистрированные письменные обращения должностное лицо приемной Министерства сканирует, используя специализированную технику, переводит написанную от руки или печатную форму обращения в электронный вид, прикрепляет электронный образ каждого обращения к соответствующей РКК.

29. Отсканированные и зарегистрированные оригиналы письменных обращений после рассмотрения Министром, заместителями Министра направляются руководителям соответствующих структурных подразделений Министерства для рассмотрения, формирования соответствующих архивных дел и хранения в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

30. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно - структурное подразделение, ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение, соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Министерства, не указанных в качестве соисполнителей.

31. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Министерства

32. После прикрепления электронного образа письменного обращения или формы электронного документа обращения к РКК электронный образ обращения становится доступен к просмотру в электронном кабинете структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

33. Министр либо лицо, его замещающее, принимает из электронного кабинета поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронный образ по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении, определяет в СЭД «Дело» в качестве исполнителей заместителей Министра, руководителей соответствующих структурных подразделений Министерства.

34. Передача обращений из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется только через Общий отдел на основании резолюции руководителя структурного подразделения Министерства либо на основании специальной служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

35. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Министерства.

36. Руководители структурных подразделений Министерства ежедневно, не реже 2-х раз в день, проверяют наличие информации о факте направления обращений для рассмотрения в их структурные подразделения через СЭД «Дело», знакомятся с содержанием обращений, просматривая их электронный образ, и определяют в СЭД «Дело» в качестве исполнителя должностное лицо структурного подразделения. Срок рассмотрения обращений руководителем структурного подразделения - 1 рабочий день.

37. Должностные лица структурных подразделений ежедневно, не реже 2-х раз в день, проверяют в СЭД «Дело» наличие информации о факте поступления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, его приложений и сопроводительных документов и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

38. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

39. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и на бумажном носителе в виде распечатанной копии электронного документа или в форме документа с собственноручной подписью Министра либо заместителя Министра по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

40. В случае поступления в Министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства с указанием раздела, где размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

41. Ответ на обращение не дается, если в обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

42. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в пункте 41 настоящей Инструкции, также может являться:

а) указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

б) поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

в) некорректность содержания электронного сообщения.

43. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве направляется отделом - ответственным исполнителем в Общий отдел для возвращения гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

44. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу

поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

45. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

46. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

47. 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, Министр, заместитель Министра или руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя 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 одно и то же структурное подразделение Министерства. Данное решение руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя отражает в СЭД «Дело» и поручает исполнителю подготовить письмо в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

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

49. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство либо его должностному лицу.

50. Общий срок рассмотрения обращений в Министерстве по существу определяется в соответствии с Законом.

51. Структурные подразделения - соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

52. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем структурного подразделения - ответственного исполнителя принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

53. В случае необходимости, рассматривающие обращение должностные лица соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных должностных лиц структурных подразделений Министерства

принимается руководством Министерства. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой, которая подшивается вместе с обращением.

54. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на согласование руководителям структурных подразделений - соисполнителей и руководителю структурного подразделения - ответственного исполнителя.

55. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

56. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

57. При подготовке проекта ответа гражданину, проектов соответствующих запросов с использованием СЭД «Дело» исходящие письма в форме электронного документа основной исполнитель направляет на визирование (руководителю структурного подразделения - ответственного исполнителя, руководителям структурных подразделений - соисполнителей, заместителям Министра) и подписание Министру.

При подготовке исходящих писем на бумажном носителе проект ответа гражданину распечатывается основным исполнителем в установленном порядке на бланке Министерства, направляется на визирование руководителю структурного подразделения - ответственного исполнителя, руководителям структурных подразделений - соисполнителей, заместителям Министра и далее - на подписание Министру.

58. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

59. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе, подписанные Министром либо заместителем Министра, направляются в Общий отдел для регистрации в СЭД «Дело» и отправки адресатам.

60. Все действия должностных лиц структурных подразделений Министерства по использованию СЭД «Дело» (принятие документов из электронного кабинета, просмотр электронного образа документа, внесение изменений в РКК) осуществляются с обязательной системной фиксацией и контролем даты указанных действий, а также фамилии, имени, отчества лица, их производивших.

V. Порядок направления ответа на обращение

61. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в

письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

62. В случае если обращение гражданина направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подключенных к СЭД «Дело», и в адрес гражданина, должностное лицо Общего отдела, ответственное за отправку исходящей корреспонденции (далее - должностное лицо Общего отдела), направляет такие документы соответствующими способами.

63. Должностное лицо Общего отдела сканирует документ, регистрирует ответ на обращение в СЭД «Дело», прикрепляет электронный образ документа к соответствующей РКК.

64. Перед отправкой ответов гражданам на бумажном носителе на отправку должностное лицо Общего отдела проверяет наличие подписи, приложений к ответу, правильность написания адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

65. Отправка ответов гражданам по электронной почте осуществляется в случае направления обращения гражданином посредством электронной почты, а также в случае если в обращении гражданином указан электронный адрес для направления ему ответа в электронной форме.

VI. Порядок завершения работы с обращением

66. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный, или в форме электронного документа, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

67. Документы исполненного обращения с копией ответа гражданину в письменной форме формируются в дела в структурном подразделении - ответственном исполнителе, в соответствии с номенклатурой дел.

VII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

68. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

69. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов соисполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

70. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

71. В ходе осуществления такого контроля должностные лица Общего отдела имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить соответствующим руководителям структурных подразделений предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

72. Общий отдел еженедельно направляет структурным подразделениям - ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает через 7 дней.

73. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Общим отделом после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

74. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

75. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

76. Руководители структурных подразделений Министерства должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

77. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное рассмотрение, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

».