



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 27.03.2025

г. Краснодар

№ 345

**О внесении изменений в приказ министерства труда
и социального развития Краснодарского края
от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении
Порядка рассмотрения обращений граждан»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Краснодарского края и установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить изменения в приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделу информационно-аналитической работы (Гаврилец И.В.) обеспечить:

1) направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» admkrai.krasnodar.ru;

2) направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru);

3) размещение настоящего приказа на официальном сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края.

3. Приказ вступает в силу с 30 марта 2025 г.

Министр

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'С.П. Гаркуша', with a long horizontal stroke extending to the right.

С.П. Гаркуша

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом министерства труда
и социального развития

Краснодарского края

от 27.03.2025 № 345

**ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в приложение к приказу министерства труда
и социального развития Краснодарского края
от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан»**

1. В разделе 1 «Общие положения»:

1) пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

«1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее – обращения) и устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступившими в адрес министерства труда и социального развития Краснодарского края (далее – министерство), государственных казенных учреждений Краснодарского края – управлений социальной защиты населения в муниципальных образованиях Краснодарского края, государственного казенного учреждения Краснодарского края «Центр занятости населения Краснодарского края» и филиалов государственного казенного учреждения Краснодарского края «Центр занятости населения Краснодарского края» в муниципальных образованиях Краснодарского края (далее – учреждения) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы министерства или учреждения либо официального сайта министерства в информационно-телескоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.»;

2) пункты 1.2, 1.3, 1.5 исключить;

3) пункт 1.6 изложить в следующей редакции:

«1.6. Понятия и термины, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), в постановлении Правительства РФ от 27 декабря 2023 г.

№ 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334).».

2. В разделе 2 «Порядок работы с письменными обращениями граждан»:

1) пункт 2.1.1 подраздела 2.1 «Прием и первичная обработка письменных обращений граждан» изложить в следующей редакции:

«2.1.1. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем:

почтовым отправлением по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Чалаева, д. 58;

фельдъегерской или специальной связью;

телеграфом или факсимильной связью;

принято в ходе ежедневного личного приема в министерстве;

в форме электронного документа с использованием Единого портала или иной информационной системы министерства или учреждения, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>) или на официальном сайте министерства (<https://szn.krasnodar.ru/>) обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту министерства или учреждений обращения в форме электронного документа, в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ, в части идентификации и (или) аутентификации граждан.»;

2) в подразделе 2.2 «Регистрация письменных обращений граждан»:

в пункте 2.2.1 слова «государственной власти» исключить;

пункт 2.2.5 дополнить абзацем следующего содержания:

«Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в электронную учетную карточку вносится указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес.»;

пункт 2.2.6 дополнить абзацем следующего содержания:

«Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.»;

3) подразделе 2.4 «Направление письменных обращений граждан на рассмотрение»:

в абзаце втором пункта 2.4.1 слова «государственной власти» исключить;
 в абзаце втором пункта 2.4.3 слова «государственной власти» исключить;
 в пункте 2.4.13:

слова «государственной власти» исключить;

слова «на адрес электронной почты, указанный в обращении.» заменить словами «на адрес, указанный в обращении.»;

4) пункт 2.6.14 подраздела 2.6 «Ответы на письменные обращения граждан» изложить в следующей редакции:

«2.6.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство или учреждение в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство или учреждение в письменной форме.

При направлении ответа на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты исполнитель распечатывает подтверждение отправки и приобщает к материалам рассмотрения обращения.».

3. В абзаце третьем пункта 3.2.1 подраздела 3.2 «Организация личных приемов» раздела 3 «Личный прием граждан» слова «государственной власти» исключить.

4. В пунктах 4.4, 4.6, 4.7 раздела 4 «Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений» слова «государственной власти» исключить.

5. В разделе 6 «Требования к оформлению обращений граждан»:

1) пункт 6.1 изложить в следующей редакции:

«6.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.»;

2) пункт 6.3 изложить в следующей редакции:

«6.3. Обращение, поступившее в министерство или учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе министерства или учреждения, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.».

6. Дополнить разделом 8 следующего содержания:

**«8. Порядок организации работы с модулем обработки
обращений и сообщений на платформе Единого портала»**

8.1. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

8.2. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется посредством:

электронной формы Единого портала, размещенного на официальном сайте министерства и официальных страницах учреждений;

личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;

мобильного приложения Единого портала.

8.3. Получение и обработка обращений и сообщений, направленных гражданами с использованием Единого портала, а также направление министерством и учреждениями ответов на обращения и сообщения осуществляются с использованием платформы обратной связи Единого портала (далее – платформа Единого портала).

8.4. Обращения и сообщения, поданные гражданами с использованием Единого портала, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

8.5. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную автоматическую проверку и маршрутизацию. Вопросы, связанные с принципами работы данной автоматизации, относятся к компетенции Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

8.6. Отдел сопровождения информационных систем министерства обеспечивает техническое сопровождение, регистрирует и обновляет данные пользователей в личном кабинете министерства и в личных кабинетах учреждений платформы Единого портала, обеспечивая их актуальность, с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

8.7. Отдел по работе с обращениями граждан министерства на платформе Единого портала:

осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими в личный кабинет министерства и в личные кабинеты учреждений через платформу Единого портала;

проводит контроль обработки обращений и сообщений в личном кабинете министерства и в личных кабинетах учреждений;

осуществляет мониторинг соблюдения сроков, качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личном кабинете министерства и в личных кабинетах учреждений;

организует распределение обращений и сообщений между ответственными исполнителями в министерстве и учреждениях;

обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей, в том числе по вопросам функционала личного кабинета министерства и в личных кабинетах учреждений, а также консультирование по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан.

8.8. Руководители структурных подразделений министерства несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете министерства и назначают лиц, ответственных за рассмотрение обращений и сообщений на платформе Единого портала.

Руководители учреждений несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личных кабинетах учреждений и назначают лиц, ответственных за рассмотрение обращений и сообщений на платформе Единого портала.

8.9. Получение и обработка сообщений и обращений, поступивших в личный кабинет министерства и в личные кабинеты учреждений Единого портала, осуществляется:

в министерстве – отделом по работе с обращениями граждан;

в учреждении – ответственные лица, назначенные руководителем.

8.10. Работа с обращениями на платформе Единого портала осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 и Порядком.

8.11. Лица, ответственные в министерстве и учреждениях за рассмотрение обращений на платформе Единого портала, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, несут ответственность за качество и полноту ответа, а также за соблюдение сроков рассмотрения обращений в соответствии с действующим законодательством.

8.12. Подготовка ответов на обращения в платформе Единого портала осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.


8.13. Работа с сообщениями на платформе Единого портала, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

8.14. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 г. № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края» составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения.

8.15. В случае поступления обращений или сообщений, содержащих вопросы, решение которых относится к компетенции органов или организаций

не подключенных к платформе Единого портала, отделом по работе с обращениями граждан министерства или ответственными лицами учреждений регистрируется и оформляется электронная карточка обращения или сообщения в единой межведомственной системе электронного документооборота исполнительных органов Краснодарского края и в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или организацию, с уведомлением заявителя о переадресации обращения в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Порядком и сообщения посредством платформы Единого портала.».

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан



Е.И. Косырихина