



**МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**
(Минсоцразвития Оренбургской области)

П Р И К А З

09.12.2014 № 798
г. Оренбург

О внесении изменений в приказ
министерства социального развития
Оренбургской области от 20.11.2013
№ 350

1. Внести в приложение к приказу министерства социального развития Оренбургской области от 20.11.2013 № 350 «Об утверждении Порядка Рассмотрения обращений граждан в министерстве социального развития Оренбургской области» следующие изменения:

Раздел II изложить в новой редакции следующего содержания:

«II. Прием и регистрация обращений граждан

10. Все поступившие обращения граждан в письменной форме поступают на первичную обработку и подлежат регистрации в отделе по организации документооборота с использованием государственной информационной системы «Единая система юридически значимого электронного документооборота и делопроизводства Оренбургской области» в течение трех дней с момента поступления.

11. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан осуществляется специалистом отдела по организации документооборота.

12. Обращения, поступившие по электронной почте, либо через электронную приемную обращений граждан, принимаются и регистрируются в отделе по организации документооборота в порядке, установленном настоящим Порядком.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан в форме электронного документа, поступившие с использованием федеральной государственной информационной системы

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), 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.»»;

П.13., П 17., П19., Раздела III изложить в новой редакции:

«п.13. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя должностных лиц министерства, регистрируются в отделе по организации документооборота.

Обращения, поступившие с использованием Единого портала регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.».

«п.17. Документы с резолюцией руководителя поступают исполнителям посредством автоматизированной системы электронного документооборота.

Обращения, поступившие с использованием Единого портала рассматривают ответственные лица министерства, согласно приложению № 1 к приказу министерства социального развития Оренбургской области от 08.10.2024 № 618 «О назначении ответственных лиц в ПОС ЕПГУ и ГИС «Активный гражданин» Оренбургской области»».

«п.19. Дата ответа и результат рассмотрения заносятся отделом по организации документооборота в регистрационно-контрольную карточку.

Подготовка ответов на обращения, поступившие с использованием Единого портала осуществляются в личных кабинетах ответственных лиц министерства на платформе обратной связи единого портала или в информационной системе, обеспечивающей получение, обработку, рассмотрение обращений и направление ответов на них, при условии передачи сведений о поданных обращениях, статусах и результатах их рассмотрения на платформу обратной связи единого портала.»;

П.42 Раздела IV изложить в новой редакции:

«п. 42. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают

интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в министерство обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 39 настоящего приказа на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.».

2. Приказ вступает в силу после дня его официального опубликования.

Министр



Е.А.Сладкова