



КОМИТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
(ОБЛКОМСОЦЗАЩИТЫ)

ПРИКАЗ

13.04.2026

№ 930

Волгоград

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет социальной защиты населения Волгоградской области

В целях исполнения постановления Губернатора Волгоградской области от 06 июля 2015 г. № 608 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в аппарат Губернатора Волгоградской области, адресованными Губернатору Волгоградской области, вице-губернатору – руководителю аппарата Губернатора Волгоградской области, первым заместителям Губернатора Волгоградской области и заместителям Губернатора Волгоградской области" п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет социальной защиты населения Волгоградской области.

2. Руководителям структурных подразделений (управления, отделов, секторов) обеспечить выполнение предусмотренных требований Положения.

3. Признать утратившими силу приказы комитета социальной защиты населения Волгоградской области:

от 29 июля 2015 г. № 1120 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступившими в комитет социальной защиты населения Волгоградской области";

от 18 июля 2016 г. № 860 "О внесении изменений в приказ от 29 июля 2015 г. № 1120 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступившими в комитет социальной защиты населения Волгоградской области";

от 15 декабря 2017 г. № 2039 "О внесении изменений в приказ комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 29 июля 2015 г. № 1120 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступившими в комитет социальной защиты населения Волгоградской области".

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета



О.В. Васильева

Утверждено приказом комитета
социальной защиты населения
Волгоградской области
от 13.04.2026 № 930

Положение
о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет социальной
защиты населения Волгоградской области

1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет социальной защиты населения Волгоградской области (далее именуется – Положение), регулирует порядок работы с обращениями граждан, поступающими в комитет социальной защиты населения Волгоградской области (далее именуется – обращения) в письменной форме, в форме устного обращения или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее именуется – Единый портал), портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется – Федеральный закон).

3. Организация работы с обращениями, поступающими в комитет социальной защиты населения Волгоградской области (далее именуется – Комитет), осуществляется в соответствии с Федеральным законом.

4. Сектор делопроизводства и работы с обращениями граждан отдела информационных технологий Комитета (далее именуется – сектор) осуществляет:
регистрацию обращений, поступающих в Комитет, в автоматизированной системе обработки конфиденциальной информации Волгоградской области (далее именуется – АСОКИ) и контроль за их рассмотрением;
организацию отправки ответов на обращения;
внесение в АСОКИ электронных образов ответов на обращения, а также уведомлений о доставке ответов заявителям в форме электронных документов.

5. Регистрацию поступающих в Комитет обращений осуществляет сектор в течение трех дней со дня поступления обращения в Комитет, включая день поступления.

Обращения, поданные с использованием Единого портала физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

Получение и обработка обращений, поступивших в форме электронного

документа с использованием Единого портала, осуществляется в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации 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".

6. В случае если:

обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, сектор в течение пяти дней со дня регистрации обращения направляет его в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета или его должностных лиц, сектор в течение семи дней со дня регистрации направляет такие обращения на рассмотрение государственных органов, органов исполнительной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сектор в течение семи дней со дня регистрации направляет такие обращения на рассмотрение государственных органов в соответствии с их компетенцией;

в обращении обжалуется судебное решение, сектор в течение семи дней со дня регистрации возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в части 5.1 статьи 11 Федерального закона;

текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган исполнительной власти Волгоградской области, орган местного самоуправления муниципального образования Волгоградской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сектор сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сектор вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного 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 исполнительной власти Волгоградской области, орган местного самоуправления муниципального образования Волгоградской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сектор сообщает гражданину, направившему обращение.

7. Обращения, содержащие просьбу о личном приеме председателем Комитета, заместителем председателя Комитета, рассматриваются сектором с учетом Порядка организации личного приема граждан в комитете социальной защиты населения Волгоградской области, утвержденного приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 19 июля 2019 г. № 1370 "Об утверждении порядка организации личного приема граждан в комитете социальной защиты населения Волгоградской области".

8. В случае если обращение не относится к обращениям, указанным в абзацах третьем – седьмом пункта 6 и в пункте 7 настоящего Положения, а также к обращениям, поступившим в форме электронного документа с использованием Единого портала, сектор не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, передает обращение председателю Комитета, заместителям председателя Комитета для оформления резолюций о рассмотрении обращений.

9. Решение вопроса об определении ответственного исполнителя, а также об определении нескольких исполнителей (далее именуются – соисполнители), на рассмотрение которых передается обращение, принимается председателем Комитета, заместителями председателя Комитета в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

10. После оформления резолюции сектор передает обращение на рассмотрение ответственному исполнителю в структурное подразделение Комитета.

11. Ответственные исполнители не позднее следующего дня со дня поступления к ним обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому ответственному исполнителю, а также об определении соисполнителей.

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому ответственному лицу, об определении соисполнителей относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения (наложившего резолюцию), и может быть принято не позднее двух рабочих дней со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

12. Работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в резолюции пометкой "Ответственный". Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями в порядке соисполнения,

и готовит ответ гражданину.

При отсутствии в резолюции должностного лица, выдавшего поручение, пометки "Ответственный" ответ гражданину готовит исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

13. Ответственный исполнитель организует и координирует выполнение поручения соисполнителями, несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения.

Соисполнители не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для анализа, обобщения и подготовки ответа гражданину.

В случае необходимости срок представления информации в порядке соисполнения может быть продлен по согласованию с ответственным исполнителем.

Соисполнитель отвечает за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю.

14. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения и подготовку ответа на него в сроки:

- указанные в поручении;
- установленные действующим законодательством Российской Федерации.

15. Обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) подведомственных учреждений Комитета и их должностных лиц, рассматриваются в Комитете.

16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Комитет в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Комитет в письменной форме.

В случае если обращение, поступившее в Комитет в форме электронного документа, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении, или обращение, поступившее в Комитет в письменной форме, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, отправка ответа должна производиться и в форме электронного документа, и в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении.

17. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет сектор.

18. Документы по обращениям формируются в дела, отдельно от других документов, и хранятся у ответственных исполнителей 5 лет.

19. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом.