



**МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

11.11.2025 № 264/14

г. Оренбург

Об утверждении порядка работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» приказываю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в министерстве труда и занятости населения Оренбургской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Мамедову О.А.

3. Настоящий приказ вступает в силу после дня его официального опубликования.

Министр

Н.Б.Исхакова

Приложение к приказу
министерства труда и
занятости населения
Оренбургской области
от 11.11.2025 г. № 264/14

**Порядок
рассмотрения обращений граждан в министерстве труда и
занятости населения Оренбургской области.**

I. Общие положения.

1. Рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов на них министерством труда и занятости населения Оренбургской области осуществляются согласно Федеральному закону от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановлением Правительства Оренбургской области от 12.12.2007 № 428-п «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве Оренбургской области».

2. Поступившие обращения граждан рассматриваются министром труда и занятости населения Оренбургской области (далее - министр) и его заместителями.

3. Отдел по обеспечению деятельности министерства и по работе с обращениями граждан министерства труда и занятости населения Оренбургской области (далее - министерство, отдел по обеспечению деятельности) обеспечивает контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением отделами министерства обращений граждан в устной и письменной форме в пределах своей компетенции, осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним является служебной обязанностью руководителей отделов министерства в пределах своей компетенции, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан. Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях.

6. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику. В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

7. Отдел по обеспечению деятельности регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан; ведет учет и осуществляет контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

II. Организация приема письменных обращений.

8. Все обращения граждан поступают на первичную обработку в отдел по обеспечению деятельности с использованием государственной информационной системы «Единая система юридически значимого электронного документооборота и делопроизводства Оренбургской области».

9. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан или почтовой связью осуществляется специалистом отдела по обеспечению деятельности.

10. Обращения, поступившие в форме электронного документа через электронную приемную обращений граждан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Интернет-приемная), где обеспечена возможность идентификации и (или) аутентификации гражданина, принимаются в отделе по обеспечению деятельности.

11. 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), подлежат рассмотрению 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».

12. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

13. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

14. В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно - розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области внутренних дел, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области внешней разведки, федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны может быть установлен особый порядок направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений.

III. Направление и регистрация письменного обращения.

15. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя должностных лиц министерства, регистрируются в отделе по обеспечению деятельности в течение трех дней с момента поступления.

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

17. Специалисты отдела по обеспечению деятельности, ответственные за работу с обращениями граждан:

своевременно изучают их содержание;

осуществляют подборку всех имеющихся в отделе материалов по предыдущим обращениям заявителя;

производят регистрацию с использованием автоматизированной системы электронного документооборота.

18. Компьютерная регистрация производится отделом по обеспечению деятельности в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

фамилии и инициалов заявителя;

адреса заявителя;

даты поступления;

адресата (из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Правительства Российской Федерации; министерств Российской Федерации; редакций газет и журналов; от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации; Законодательного Собрания Оренбургской области; руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области и других);

краткого содержания обращения;

категории обратившегося;

отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;

фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (А-1, Д-24 и т.д.).

19. Регистрационно-контрольная карточка и обращение в письменной форме с приложениями направляются на рассмотрение министру или его заместителям с использованием государственной информационной системы «Единая система юридически значимого электронного документооборота и делопроизводства Оренбургской области».

20. Министр или его заместители по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами дают необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

21. В соответствии с резолюцией в регистрационно-контрольной карточке обращение направляется исполнителю.

22. Дата ответа и итоговый отчет рассмотрения заносятся в регистрационно-контрольную карточку специалистами отдела по обеспечению деятельности.

23. В случае если письмо подписано двумя и более авторами или поступило от трудового коллектива, общественной организации, то в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две фамилии. Такое обращение считается коллективным. Ответ на коллективное обращение дается одному из авторов обращения.

24. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

25. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

26. Обращение в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Должностное лицо вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

27. При невозможности прочтения обращения в письменной форме 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

28. В случае если поступило несколько писем одного содержания от автора, то в регистрационно-контрольной карточке делается отметка «В дополнение к имеющейся переписке», а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

29. В случае если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр или его заместитель вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

30. Обращение в письменной форме, 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

31. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере

внутренних дел и Губернатору Оренбургской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 27 настоящего Порядка.

32. В случае если поручение дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы представляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

IV. Требования к оформлению ответа.

33. Ответы на обращения граждан подписывают министр или его заместители в пределах своей компетенции.

34. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

35. Ответы на обращения граждан печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

36. После завершения рассмотрения обращения в письменной форме и оформления ответа подлинник и все материалы остаются в отделе по обеспечению деятельности. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

37. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе министерства, 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 министерство в письменной форме.

Кроме того, на 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

38. В регистрационно-контрольной карточке специалистами отдела по обеспечению деятельности указываются результат рассмотрения «Дан ответ автору», «Находится на рассмотрении» и дата поступления ответа.

V. Организация работы по приему граждан.

39. Организация личного приема граждан в министерстве осуществляется специалистами отдела по обеспечению деятельности.

40. Прием граждан по личным вопросам ведут министр и его заместители в соответствии с графиком, который доводится до сведения

населения специалистами отдела по обеспечению деятельности, а также размещается на сайте министерства.

41. В случае невозможности приема граждан министром и (или) его заместителями в установленный графиком день специалист отдела по обеспечению деятельности устно консультирует обратившегося гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

42. Специалист отдела по обеспечению деятельности для эффективного решения вопроса вправе направить гражданина, пришедшего на прием, в соответствующие структурные подразделения министерства.

43. Специалист отдела по обеспечению деятельности осуществляет запись граждан на личный прием к должностным лицам министерства в соответствии с их полномочиями.

Граждане вправе записаться на личный прием:

по номеру телефона: 8(3532)77-00-48 в соответствии с режимом работы министерства;

посредством официального интернет-сайта министерства: <https://mintrud.orb.ru/request/personal/> 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».

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (статья 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Обращение проверяется на повторность. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям заявителя.

Подобранные материалы представляются министру или его заместителю, ведущему личный прием.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка.

Министр, его заместители поручают сотрудникам министерства подготовку предварительной информации по вопросам граждан, записавшихся на прием.

Запись на повторный прием к должностным лицам министерства осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

44. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

45. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего обращение в письменной форме, ему выдается копия

обращения с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям.

46. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса.

47. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает должностное лицо, ведущее прием.

48. При поступлении ответа на обращение по личному приему специалист отдела по обеспечению деятельности на карточке проставляет результат рассмотрения и дату.

49. Контроль за своевременным исполнением поручений по приему граждан осуществляет специалист отдела по обеспечению деятельности с последующим информированием министра о принятых мерах.

50. Министр и его заместители принимают решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

51. Материалы с личного приема хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

VI. Сроки рассмотрения письменного обращения.

52. Все поступающие на имя министра и его заместителей обращения регистрируются в отделе по обеспечению деятельности в течение трех дней с момента поступления.

53. Обращения в письменной форме граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию министерства, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

54. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, министр или его заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения в письменной форме направляется гражданину в течение тридцати дней со дня его регистрации, общий срок рассмотрения обращения в случае его продления должен составлять не более шестидесяти дней со дня его регистрации.

В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

55. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений должностных лиц министерства при работе с обращениями граждан осуществляется специалистами отдела по обеспечению деятельности.

56. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя руководителя, подписавшего поручение.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностными лицами, давшими поручение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

57. Министр и его заместители принимают решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля.

VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан.

58. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством. Должностные лица за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан несут административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.