

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ И  
ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ**

**ПРИКАЗ**

от «20» июня 2018 года

№П/103

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении  
положения о порядке организации в Министерстве труда, социального  
развития и занятости населения Республики Алтай работы с  
обращениями родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации  
отдыха и оздоровления детей**

В соответствии с пунктом 4 статьи 12 Федерального закона от 24 июля 1998 года №124 «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое положение о порядке организации в Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай работы с обращениями родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей.

2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя министра Лыкову И.Д.

Исполняющий обязанности министра



А.И. Санаров

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Министерства труда,  
социального развития и занятости  
населения Республики Алтай  
от 20 июня 2018 года №П/103

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке организации в Министерстве труда, социального развития и**  
**занятости населения Республики Алтай работы с обращениями**  
**родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и**  
**оздоровления детей**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение о порядке организации в Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай работы с обращениями родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения в Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай (далее – Министерство) обращений родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, контроля за его исполнением, а также организации личного приема родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей.

2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай, утвержденным Постановлением Правительства Республики Алтай от 15 ноября 2013 года № 314.

3. Положение распространяется на министра труда, социального развития и занятости населения Республики (далее – министр), заместителя министра, курирующего вопросы организации отдыха и оздоровления детей (далее – заместитель министра), начальника отдела социального развития (далее – начальник отдела), заместителя начальника отдела социального развития (далее – заместитель начальника отдела), специалиста, ответственного по вопросам организации отдыха и оздоровления детей отдела социального развития (далее – специалист).



4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

а) обращение родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей (далее - обращение) - направленные в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, а также устное обращение родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей в Министерство;

б) предложение - рекомендации родителей (лиц, их заменяющих), направленные на улучшение деятельности по организации отдыха и оздоровления детей в Республике Алтай;

в) заявление - обращение по вопросу реализации прав детей, гарантированных федеральным законодательством и Республики Алтай в сфере отдыха и оздоровления детей;

г) жалоба - обращение по поводу нарушенных решениями или действиями (бездействием) органов и должностных лиц, юридических или физических лиц, прав и свобод или законных интересов детей в сфере отдыха и оздоровления детей;

д) устное обращение - обращение, изложенное в устной форме по вопросу реализации прав в сфере отдыха и оздоровления детей;

е) должностное лицо - министр, заместитель министра, начальник отдела, заместитель начальника отдела, специалист.

5. Министерство в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей.

Место нахождения Министерства: 469000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, улица Северная, д.10

График работы Министерства:

понедельник-четверг:

с 8.48 ч. до 13.00 ч. и с 14.00 ч. до 18.00 ч.

пятница: с 8.48 ч. до 13.00 ч. и с 14.00 ч. до 17.00 ч.

Телефон приемной: 8(38822)22362.

Адрес электронной почты Министерства: [mintrud@mintrud-altay.ru](mailto:mintrud@mintrud-altay.ru)  
Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений предоставляется по телефону: 8(38822)47733.

6. Родители (лица, их заменяющие) могут направить в Министерство: письменное обращение по почтовому адресу: 649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, улица Северная д. 10; письменное обращение по факсу: 8(38822) 47733; обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты Министерства: [mintrud@mintrud-altay.ru](mailto:mintrud@mintrud-altay.ru)

7. Устные обращения принимаются министром, заместителем министра, начальником отдела, заместителем начальника отдела и специалистом.



## II. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

### 8. Регистрация обращения:

а) обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Министерство или должностному лицу.

### 9. Порядок работы с зарегистрированными обращениями:

а) обращение, поступившее в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением;

б) письменное обращение в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество должностного лица. Также родитель (лицо, его заменяющее) указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения а также суть предложения, заявления, жалобы;

в) срок рассмотрения обращений - в течение 14 дней со дня регистрации обращения;

г) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 данного Федерального закона, министр или заместитель министра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

д) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением родителя (лица, его заменяющего), направившего обращение, о переадресации обращения;

е) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;



ж) если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

з) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается родителю (лицу, его заменяющему), направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

и) письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Министерство вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить родителю (лицу, его заменяющему), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

к) если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 родителю (лицу, его заменяющему), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

л) если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) 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, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с родителем (лицом, его заменяющим) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется родитель (лицо, его заменяющее), направивший обращение;

м) 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;

н) в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, родитель (лицо, его заменяющее) вправе вновь направить обращение в Министерство.

#### 10. Подготовка ответов на обращения:

а) обращение направляется министру, заместителю министра в день регистрации;



б) после рассмотрения министром или заместителем министра поступивших обращений они передаются на исполнение в отдел социального развития Министерства согласно резолюции;

в) должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, в отделе социального развития Министерства (начальник отдела, заместитель начальника отдела, специалист):

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов родителя (лица, его заменяющего);

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

размещают обращения и ответы на них по требованию родителей на официальном сайте Министерства в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <http://www.mintrud-altay.ru> в течение 3 дней после регистрации ответа. Размещенные на официальном сайте Министерства обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей;

д) ответ на обращение оформляется на официальном бланке Министерства исполнителями отдела социального развития и подписывается министром, в случае его отсутствия – исполняющим обязанности министра.

е) при поступлении на рассмотрение письменного обращения, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, органов местного самоуправления по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения;

ж) ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Республики Алтай с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба;

з) после подписания министром ответа на обращение родителя (лица, его заменяющего) ответ подлежит регистрации (присвоению регистрационного номера). Отправление ответов без регистрации не допускается;



и) ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении;

к) ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты Министерства по адресу электронной почты, указанному в обращении;

л) письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении, в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

### III. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

11. Личный прием родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей проводится в целях поддержания непосредственных контактов Министерства с родителями (лицами, их заменяющими) и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

12. Личный прием родителей (лиц, их заменяющих) проводится министром, заместителем министра в рабочие дни в соответствии с утвержденным графиком приема граждан руководством Министерства.

График приема граждан руководством Министерства размещается на официальном сайте Министерства.

13. Во время личного приема родитель (лицо, его заменяющее) может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

14. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

16. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и подготовку ответа по существу отделом социального развития в соответствии с его компетенцией.

#### IV. КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

17. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа родителю (лицу, его заменяющему).

18. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется лицом, должностным лицом, ответственным в Министерстве за делопроизводство, и начальником отдела социального развития Министерства.

19. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.