

УТВЕРЖДЕН

приказом министра Смоленской области по осуществлению контроля и взаимодействию с административными органами от 04.06.2016 № 101-021

**Порядок работы с обращениями граждан
в Министерстве Смоленской области по осуществлению контроля и
взаимодействию с административными органами**

1.1. Министерством Смоленской области по осуществлению контроля и взаимодействию с административными органами (далее – Министерство) подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан и организаций (далее – обращения) по вопросам сфер деятельности Министерства, поступающие в письменной форме или в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал), иной информационной системы либо официального сайта Министерства в сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), или в форме устного обращения к министру Смоленской области по осуществлению контроля и взаимодействию с административными органами (далее – министр) или уполномоченному должностному лицу во время личного приема граждан.

Для приема обращений в форме электронных документов применяется платформа обратной связи единого портала, иная информационная система либо официальный сайт Министерства в сети Интернет, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Обращение, направленное на адрес электронной почты Министерства, рассмотрению не подлежит.

1.2. Классификация обращений и запросов по типовым потребностям заявителей осуществляется министром посредством распределения по ответственным исполнителям в системе электронного документооборота ГИС «СЭД СО».

1.3. Руководителями структурных подразделений Министерства осуществляется приоритизация и определение сроков ответа на обращения с учетом личных обстоятельств заявителя (жизненная ситуация, профиль заявителя, история обращений заявителя).

1.4. Прием и регистрации обращений людям с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людям с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а

также людям с низким уровнем знания русского языка производится посредством назначения министром персонального ассистента из числа сотрудников структурных подразделений Министерства. Ассистент предоставляет необходимую помощь на всех этапах (от фиксации устного обращения до подтверждения его регистрации и получения ответа).

1.5. Подготовка ответов на обращения обеспечивается их изложением в доступной, понятной и лёгкой для восприятия форме с учётом профиля сегмента заявителя, включая при необходимости использование упрощённого синтаксиса и лексики, крупного шрифта, аудиоформата, визуальных схем, перевода на жестовый язык или язык получателя, а также адаптацию способа доставки ответа (через ассистента) к индивидуальным возможностям заявителя.

1.6. Подготовка ответов на обращения предусматривает учёт личных обстоятельств заявителя - его жизненной ситуации, профиля сегмента заявителя (включая ограничения здоровья, цифровые и языковые навыки) и истории предыдущих обращений - для выбора наиболее доступной формы, содержания и способа доставки ответа.

1.7. Копии обращений, ответов на обращения (с обязательным подтверждением их направления) подлежат обязательному представлению директору департамента финансового обеспечения и правовой работы для обеспечения хранения.