

Распоряжение Министерства социального развития Московской области от 20 ноября 2023 г. N 20РВ-327 "Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

С изменениями и дополнениями от:

28 мая, 30 августа 2024 г., 20 января, 14 мая, 19 ноября 2025 г.

В соответствии с [Законом](#) Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан":

1. Утвердить прилагаемый [Регламент](#) рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области.

2. Признать утратившими силу:

[распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 14.11.2016 N 19РВ-83 "Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области";

[распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 30.12.2016 N 19РВ-97 "О внесении изменений в распоряжение Министерства социального развития Московской области от 14.11.2016 N 19РВ-83";

[распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 27.12.2017 N 19РВ-138 "О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области";

[распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 24.09.2018 N 19РВ-91 "О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области";

[распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 02.12.2020 N 21РВ-190 "О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области".

3. Управлению организации деятельности структурных подразделений Министерства социального развития Московской области обеспечить официальное размещение ([опубликование](#)) настоящего распоряжения на официальном сайте Министерства социального развития Московской области <http://msr.mosreg.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Управлению по работе с документами и обеспечения деятельности Министерства социального развития Московской области направить копию настоящего распоряжения:

в 7-дневный срок после дня первого [официального опубликования](#) в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Московской области с соблюдением требований, установленных [распоряжением](#) Губернатора Московской области от 21.05.2021 N 163-РГ "Об организации предоставления нормативных правовых актов Московской области для включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации";

в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации в Прокуратуру Московской области в соответствии с [распоряжением](#) Губернатора Московской области от 30.07.2018 N 255-РГ "О направлении в Прокуратуру Московской области нормативных правовых актов Московской области и их проектов".

5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его [официального опубликования](#).

Информация об изменениях: Пункт 6 изменен с 21 января 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 20 января 2025 г. N 20РВ-16

[См. предыдущую редакцию](#)

6. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя министра социального развития Московской области Романову Д.В.

Министр социального развития
Московской области

Л.С. Болатоева

УТВЕРЖДЕН
[распоряжением](#) **Министерства**

Регламент
рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области
С изменениями и дополнениями от:

С изменениями и дополнениями от:

28 мая, 30 августа 2024 г., 20 января, 14 мая, 19 ноября 2025 г.

I. Общие положения

Информация об изменениях: Пункт 1 изменен с 20 ноября 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20PB-314
[См. предыдущую редакцию](#)

1. Настоящий Регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области (далее - Министерство) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан (далее - обращения), в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД) и государственной информационной системы Московской области "Единый центр управления регионом" (далее - ЕЦУР).

Информация об изменениях: Пункт 2 изменен с 21 января 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 20 января 2025 г. N 20PB-16
[См. предыдущую редакцию](#)

2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:
[Конституцией](#) Российской Федерации;
[Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон N 59-ФЗ);
[Федеральным законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
[Уставом](#) Московской области;
[Законом](#) Московской области N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан";
[Законом](#) Московской области N 80/2009-ОЗ "О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации";
[постановлением](#) Губернатора Московской области от 18.12.2014 N 287-ПП "Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области";
[постановлением](#) Правительства Московской области от 21.06.2024 N 626-ПП "О Положении о Министерстве социального развития Московской области".

Информация об изменениях: Пункт 3 изменен с 16 мая 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 14 мая 2025 г. N 20PB-141
[См. предыдущую редакцию](#)

3. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием федеральной государственной информационной системы "[Единый портал](#) государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) либо официального сайта Министерства (<https://www.msr.mosreg.ru>) либо официального сайта территориальных подразделений Министерства (<https://social.mosreg.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан с использованием 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" (далее - ЕСИА), а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Информация об изменениях: Пункт 4 изменен с 16 мая 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства

социального развития Московской области от 14 мая 2025 г. N 20PB-141

См. предыдущую редакцию

4. Рассмотрение обращений осуществляется министром социального развития Московской области (далее - министр), первыми заместителями и заместителями министра социального развития Московской области (далее - заместители министра) в соответствии с распределением обязанностей, руководителями структурных, территориальных структурных подразделений Министерства (далее - структурные подразделения), государственными гражданскими служащими Министерства и работниками Министерства, занимающими должности, не относящиеся к должностям государственной гражданской службы Московской области, государственными должностями Московской области (далее - сотрудники Министерства), в пределах своих полномочий.

II. Информирование о рассмотрении обращений

5. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется гражданам:

непосредственно в структурных подразделениях Министерства, в том числе с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

6. Сведения о местонахождении Министерства, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (**приложение 1** к настоящему Регламенту), а также требования к письменным обращениям размещаются:

на Интернет-портале Правительства Московской области (<https://www.mosreg.ru>);

на официальном сайте Министерства (<https://www.msr.mosreg.ru>).

7. Информация о порядке осуществления личного приема в Министерстве сообщается по справочным телефонам, указанным в **приложении 1** к настоящему Регламенту и размещается на **официальном сайте** Министерства.

III. Сроки рассмотрения обращений

8. Утратил силу с 20 ноября 2025 г. - **Распоряжение** Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20PB-314

Информация об изменениях: *См. предыдущую редакцию*

*Информация об изменениях: Пункт 9 изменен с 20 ноября 2025 г. - **Распоряжение** Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20PB-314*

См. предыдущую редакцию

9. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в МСЭД либо в ЕЦУР, если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В исключительных случаях и (или) в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной центральный исполнительный орган Московской области, государственный орган Московской области (далее - государственные органы), федеральный орган государственной власти (далее - федеральный орган), орган государственной власти иного субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Московской области (далее - орган местного самоуправления) и их должностным лицам по решению заместителя министра или руководителя структурного подразделения Министерства, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

10. Заместителем министра или руководителем структурного подразделения Министерства, принявшим решение о продлении срока рассмотрения обращения, направляется уведомление заявителю

о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот федеральный орган о продлении срока рассмотрения обращения.

11. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, рассматриваются безотлагательно.

12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом Брайля, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык, но не более чем на 30 дней.

13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в соответствии с [частью 3.1 статьи 8, частью 1.1 статьи 12 Закона N 59-ФЗ](#).

16. Министр, заместители министра, руководители структурных подразделений Министерства вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

*Информация об изменениях: Наименование изменено с 16 мая 2025 г. - [Распоряжение Министерства социального развития Московской области от 14 мая 2025 г. N 20РВ-141](#)
См. предыдущую редакцию*

IV. Требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа

17. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование центрального исполнительного органа Московской области - Министерство социального развития Московской области, или фамилию, имя, отчество или должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ и/или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

*Информация об изменениях: Пункт 18 изменен с 16 мая 2025 г. - [Распоряжение Министерства социального развития Московской области от 14 мая 2025 г. N 20РВ-141](#)
См. предыдущую редакцию*

18. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на [Едином портале](#), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

V. Личный приём граждан

*Информация об изменениях: Пункт 19 изменен с 20 ноября 2025 г. - [Распоряжение Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20РВ-314](#)
См. предыдущую редакцию*

19. Управление по работе с документами и обеспечения деятельности Министерства (далее - Управление) координирует работу по организации личного приема граждан министром и заместителями министра.

Руководством Министерства осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения ранее принятые по письменным обращениям руководителями структурных подразделений Министерства.

20. Министр и заместители министра ведут прием граждан в соответствии с [Графиком](#) личного приема граждан министром, первыми заместителями и заместителями министра социального развития Московской области, утверждаемым министром (далее - График личного приема).

21. Министр и заместители министра осуществляют личный прием по адресу фактического нахождения Министерства.

22. Предварительная запись на прием к министру и заместителям министра осуществляется по телефонам, указанным в Графике личного приема.

Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничные дни - с 9.00 до 16.00 по телефонам, указанным в [приложении 1](#) к настоящему Регламенту.

23. Министр осуществляет прием граждан в Приемной Правительства Московской области. График приема граждан в Приемной Правительства Московской области составляется ежемесячно Управлением по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Московской области, подписывается Вице-губернатором Московской области - руководителем Администрации Губернатора Московской области и утверждается Губернатором Московской области.

24. Запись на прием в Приемной Правительства Московской области производится сотрудниками Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Московской области ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00. В первый рабочий день текущего месяца запись производится до 20.00.

Запись осуществляется при личном обращении гражданина по адресу либо по телефонам, указанным в [приложении 2](#) к настоящему Регламенту.

Руководители территориальных структурных подразделений Министерства и их заместители ведут личный прием граждан в соответствии с [графиком](#) личного приема граждан руководителями территориальных структурных подразделений Министерства социального развития Московской области и их заместителями, утвержденным приказом министра.

25. Личный прием граждан проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

Количество граждан, записанных на личный прием к министру и заместителям министра, не должно превышать 10 человек за один день приема с учетом продолжительности приема не более 20 минут на одного посетителя.

Если количество записавшихся на личный прием граждан превышает установленный лимит, то по согласованию с лицом, ведущим личный прием, может быть принято решение о досрочном прекращении записи на очередной день приема и переносе записи на следующий по графику день приема.

При необходимости ведется аудиопротоколирование. Видео- и аудиозапись допускается только по согласованию с должностными лицами Министерства, иными уполномоченными лицами и гражданами.

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

27. Министр и заместители министра, ведущие личный прием граждан, обеспечиваются настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

28. Места для проведения личного приема граждан оборудуются: системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; системой охраны.

29. Для удобства и комфорта граждан комната ожидания должна быть оснащена информационными стендами, стульями и столами. Граждане, ожидающие личного приема, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

VI. Личный прием граждан в Общественных приемных исполнительных органов Московской области

30. Администрация Губернатора Московской области является уполномоченным органом по координации деятельности общественных приемных исполнительных органов Московской области.

31. Личный прием граждан осуществляют министр и иные уполномоченные им лица, в том числе в режиме видеосвязи. Принятые на личном приеме письменные обращения рассматриваются в

соответствии с настоящим Регламентом.

32. Руководители территориальных структурных подразделений Министерства принимают участие в работе общественных приемных исполнительных органов Московской области.

VII. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

33. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

34. Сотрудник Управления приглашает прибывшего гражданина на личный прием, регистрирует содержание его устного обращения с использованием МСЭД.

35. Сотрудник Управления консультирует гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения, результат личного приема.

36. На граждан, записанных на личный прием к министру и заместителям министра, оформляется карточка личного приема на бумажном носителе согласно [приложению 3](#) к настоящему Регламенту.

37. Во время личного приема сотрудник Управления вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в другое подразделение, государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит разрешение его вопроса.

38. Во время личного приема министром или заместителями министра гражданин имеет возможность устно изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

39. По окончании личного приема министр или заместители министра доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено по существу.

40. После завершения личного приема министром или заместителями министра согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудник Управления с использованием МСЭД осуществляет рассылку исполнителям, зарегистрированным в МСЭД, карточек личного приема.

41. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном [разделом III](#) настоящего Регламента.

42. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение о том, в компетенции какого государственного органа, федерального органа и/или органа местного самоуправления находится решение поставленных в обращении вопросов.

43. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

*Информация об изменениях: Пункт 44 изменен с 20 ноября 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20РВ-314
[См. предыдущую редакцию](#)*

44. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- участники специальной военной операции и члены их семей;
- многодетные семьи.

45. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

VIII. Рассмотрение обращений

46. Рассмотрение обращений включает в себя:
прием и первичную обработку письменных обращений;
регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
направление обращений на рассмотрение;
постановку обращений на контроль;
рассмотрение обращений;
личный прием граждан;
продление срока рассмотрения обращений;
оформление ответа на обращение;
предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
контроль за рассмотрением обращений.

IX. Прием и первичная обработка письменных обращений

47. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Министерство или поступление письменного обращения в Министерство с сопроводительным документом из других государственных органов, федеральных органов, органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

Информация об изменениях: Пункт 48 изменен с 20 ноября 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20РВ-314
[См. предыдущую редакцию](#)

48. Обращение в письменной форме может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдьегерской связью, по факсу, по телеграфу, а также в форме электронного документа посредством заполнения соответствующей формы обращения в электронном виде на официальных сайтах:

Министерства (<https://msr.mosreg.ru>) с автоматическим переводом в ЕЦУР;

территориальных структурных подразделений Министерства (<https://social.mosreg.ru>) с автоматическим переводом в МСЭД.

Обращение в форме электронного документа, направленное гражданином с использованием [Единого портала](#), поступает в ЕЦУР.

49. Обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления.

50. Сотрудник отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, в течение 3 дней возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдьегерской связью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Министерства социального развития Московской области нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаружались документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр хранится в Министерстве, второй приобщается к поступившему обращению.

51. Если при приеме почтовые отправления (конверты, бандероли и т.д.) вызывают сомнения (по весу, размеру, форме, заклеены липкой лентой, имеют странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений и т.д.), сотрудник Управления, до вскрытия данных отправлений, сообщает об этом своему непосредственному руководителю.

52. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками

отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления в помещении контрольно-пропускного пункта Дома Правительства Московской области. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений сотрудниками не делается.

Информация об изменениях: Пункт 53 изменен с 16 мая 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 14 мая 2025 г. N 20РВ-141

[См. предыдущую редакцию](#)

53. Прием от граждан обращений в форме электронных документов осуществляется с использованием официального сайта Министерства (<https://www.msr.mosreg.ru>) и официального сайта территориальных подразделений Министерства (<https://social.mosreg.ru>).

Для направления обращений с использованием [официального сайта](#) Министерства либо официального сайта территориальных подразделений Министерства граждане в обязательном порядке проходят предварительную авторизацию с использованием ЕСИА.

54. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, подшиваются в дело.

55. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя министра, вскрываются сотрудниками отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, то оно подлежит регистрации в установленном порядке.

56. Обращения сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные министру, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, в тот же день направляются на рассмотрение.

Х. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

Информация об изменениях: Пункт 57 изменен с 20 ноября 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20РВ-314

[См. предыдущую редакцию](#)

57. Обращения регистрируются с использованием МСЭД либо ЕЦУР в течение 3-х дней с момента поступления в Министерство.

Информация об изменениях: Пункт 58 изменен с 20 ноября 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20РВ-314

[См. предыдущую редакцию](#)

58. Сотрудники отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления при регистрации и аннотации обращений:

при регистрации обращений на бумажных носителях в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляют регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

отделяют от обращения оригиналы паспортов и свидетельств о рождении, ценные бумаги, деньги, награды и иные подлинные документы и возвращают их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

производят сканирование обращений, поступивших на бумажных носителях с прилагаемыми приложениями;

в регистрационной карточке указывают фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ; общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в аннотации обращения; такое обращение считается коллективным; коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

отмечают тип доставки (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.).

Если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило (государственный орган, федеральный орган, орган местного самоуправления и т.п.), проставляют дату и номер сопроводительного письма;

проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления гражданином первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом);

прочитывают обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

заполняют тематику в соответствии с **Типовым общероссийским** тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, составляют и вносят аннотацию обращения (аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции).

59. Обращения, написанные точно-рельефным шрифтом Брайля или на иностранных языках, в течение 7 дней со дня регистрации направляются для перевода в уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации организации.

Информация об изменениях: Пункт 60 изменен с 20 ноября 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20РВ-314
[См. предыдущую редакцию](#)

60. Результатом регистрации и аннотирования обращения гражданина является регистрация обращения в МСЭД либо в ЕЦУР и передача его на рассмотрение в электронной форме по МСЭД либо в ЕЦУР.

XI. Направление обращения на рассмотрение

Информация об изменениях: Пункт 61 изменен с 1 июля 2024 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 30 августа 2024 г. N 20РВ-236
[См. предыдущую редакцию](#)

61. Сотрудники отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления после составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области - Председателя Правительства Московской области, Вице-губернатора Московской области - руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Вице-губернаторов Московской области - министров Московской области, первых заместителей Председателя Правительства Московской области, запросы членов палат Федерального Собрания Российской Федерации, депутатские запросы, обращения, взятые на контроль иными федеральными органами, а также обращения, адресованные министру, направляются на рассмотрение министру;

в случае, если гражданин обжалует решение или действие (бездействие) министра, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;

в случае необходимости для более полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений, поступившие обращения направляются для рассмотрения в территориальные структурные подразделения Министерства, для подготовки актуальной информации о заявителе, либо ответа на указанное обращение;

обращения, поступившие из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения обращения), рассматриваются сотрудниками Министерства в соответствии с настоящим Регламентом;

гражданам, обратившимся письменно с просьбой о личном приеме министром, заместителями министра, руководителями территориальных структурных подразделений Министерства направляются ответы с информацией о порядке записи на личный прием и порядке работы Министерства;

в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Министерства, обращение в течение 7 дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с целью подготовки совместного ответа на обращение;

обращение о предоставлении информации о деятельности Министерства направляется для подготовки ответа в структурное подразделение Министерства, обладающее данной информацией.

ХII. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Министерства

62. Обращения рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях Министерства (в том числе с выездом на место). По поручению министра, заместителей министра, руководителей структурных подразделений обращения направляются в государственные органы, органы местного самоуправления для предоставления информации, необходимой для подготовки ответа, а также для подготовки проекта ответа.

63. Текст поручения содержит указания, а также сроки исполнения поручения от даты его подписания:

"срочно" - 3 дня;

"оперативно" - 10 дней.

64. Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений осуществляется в течение 15 дней со дня поступления.

65. Подготовку ответа гражданину осуществляет уполномоченное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

66. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

имеет право пригласить гражданина для личной беседы;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, государственных учреждениях Московской области, осуществляющих отдельные функции государственного управления Московской области, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в иной государственный орган, орган местного самоуправления, федеральный орган, орган государственной власти иного субъекта Российской Федерации.

67. На основании запроса в связи с рассмотрением обращения документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, предоставляются в течение 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие [государственную](#) или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

68. В случае, если обращение, по мнению сотрудника Министерства, направлено не по компетенции, он в двухдневный срок со дня получения возвращает это обращение в отдел по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

ХIII. Рассмотрение отдельных обращений

69. В случае, если в письменном обращении 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

70. Отдел по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

71. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

72. В случае, 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.

73. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство или соответствующему должностному лицу министерства.

74. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном [Федеральным законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

XIV. Постановка исполнения обращений на контроль

75. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе государственных органов и органов местного самоуправления, а также получения информации для подготовки аналитических материалов по поступающим в Администрацию Губернатора Московской области обращениям.

*Информация об изменениях: Пункт 76 изменен с 1 июля 2024 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 30 августа 2024 г. N 20РВ-236
[См. предыдущую редакцию](#)*

76. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области - Председателя Правительства Московской области, Вице-губернатора Московской области - руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Вице-губернаторов Московской области - министров Московской области, первых заместителей Председателя Правительства Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

77. Решение о постановке обращения на контроль принимает сотрудник отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления.

78. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления, содержится информация, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение по решению руководителя структурного подразделения Министерства ставится на дополнительный контроль.

79. Обращение направляется в государственный орган, орган местного самоуправления для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, с соблюдением срока рассмотрения обращения в соответствии с [пунктами 8, 9](#) настоящего Регламента.

80. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления.

XV. Оформление ответов на обращения

81. Ответы на обращения подписывает министр, заместители министра, руководители структурных подразделений Министерства и иные должностные лица Министерства, наделенные правом подписи, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

82. Ответы на обращения, подготовленные по поручению Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений, подписываются должностным лицом, которому адресовано поручение или направлен запрос.

83. Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации подписываются Губернатором Московской области или членами Правительства Московской области по его поручению.

84. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты.

*Информация об изменениях: Пункт 85 изменен с 16 мая 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 14 мая 2025 г. N 20РВ-141
[См. предыдущую редакцию](#)*

85. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета на [Едином портале](#) при использовании Единого портала. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращения, в которых обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Министерства. При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

86. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

87. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

*Информация об изменениях: Пункт 88 изменен с 20 ноября 2025 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 19 ноября 2025 г. N 20РВ-314
[См. предыдущую редакцию](#)*

88. Ответы на обращения оформляются на бланках Министерства.

Допускается подписание ответа гражданину усиленной квалифицированной электронной подписью. Отметка об усиленной квалифицированной электронной подписи при визуализации электронного документа, подписанного такой подписью, должна содержать визуализацию штампа электронной подписи, оформленного в соответствии с требованиями, установленными [ГОСТ Р 7.0.97-2025](#). "Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов", утвержденным [приказом](#) Росстандарта от 26.06.2025 N 622-ст. При

направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу отправляется ответ, распечатанный на бумажном носителе, содержащий визуализацию штампа электронной подписи, фамилию, имя, отчество лица, подписавшего ответ.

89. В ответе на обращение указывается срок окончательного разрешения вопроса. Такое обращение ставится отделом по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления на дополнительный контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

90. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются сотрудниками отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по МСЭД).

91. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, после регистрации в отделе по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении, через МСЭД.

Ответ заявителю, подготовленный на бумажном носителе (в письменной форме), направляется отделом по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления по реестру через отделение Почты России по почтовому адресу, указанному в обращении.

92. Отправка ответов без регистрации не допускается.

93. Сотрудник отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления вносит в регистрационную карточку МСЭД обращения краткое содержание ответа, указывает основание для снятия с контроля.

94. В отдельных случаях при необходимости сотрудник Министерства может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела), которая приобщается к материалам по рассмотрению данного обращения.

95. В случае, если исчерпывающие разъяснения на обращение были даны по телефону или в ходе личной беседы и гражданину не требуется письменного ответа, о чем гражданин сообщает письменным заявлением, ответ на обращение не дается, о чем ответственный исполнитель сообщает гражданину, направившему обращение.

96. Поступившие из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций ответы на запросы о рассмотрении обращений направляются отделом по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления ответственному исполнителю, инициировавшему запрос.

97. Оформление ответов на бумажных носителях осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Министерстве социального развития Московской области.

98. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел Министерства.

XVI. Предоставление гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений

99. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений ведет отдел по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления. Справки предоставляются гражданам сотрудниками отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления при обращении по справочным телефонам, указанным в [приложении 1](#) к настоящему Регламенту.

100. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

об организации личного приема граждан.

101. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

102. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник Управления:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

представляется с указанием фамилии, имени и отчества;

предлагает гражданину представиться; выслушивает и уточняет суть вопросов;

вежливо, корректно и лаконично дает ответы на поставленные вопросы;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает

обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенные день и время, к указанному сроку сотрудник отдела по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

XVII. Контроль за рассмотрением обращений

103. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений, принятием решений ответственными исполнителями, сроками исполнения и соблюдения нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области и настоящего Регламента осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства.

104. Отдел по вопросам справочно-информационной работы и организации приема Управления еженедельно рассылает в структурные подразделения Министерства перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений.

XVIII. Ответственность сотрудников Министерства при рассмотрении обращений

105. Сотрудники Министерства несут ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность сотрудников Министерства закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях.

106. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются только в служебных целях сотрудниками Министерства. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

107. При уходе в отпуск сотрудник Министерства обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения руководителю структурного подразделения Министерства или другому сотруднику структурного подразделения Министерства по его поручению. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения руководителю подразделения.

XIX. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений и решений, принятых по обращениям

108. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1 к Регламенту рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области

Сведения о местонахождении и справочных телефонах Министерства социального развития Московской области

Юридический адрес: ул. Кирова, д. 16/10, г. Химки, Московская область, 141402.

Фактическое местонахождение: Бульвар Строителей, д. 7, г. Красногорск, Московская область, 143407.

Номера справочных телефонов по вопросам рассмотрения письменных и устных обращений граждан: +7 (498) 602-84-10; + 7 (498) 602-26-50 (доб. 54051), (доб. 54052), (доб. 54057).

Приемная министра: + 7 (498) 602-84-11.

Официальный сайт Министерства в сети Интернет: <https://www.msr.mosreg.ru>.

Приложение 2
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Министерстве социального
развития Московской области

Сведения
о местонахождении и справочных телефонах Приемной Правительства Московской области

Фактическое местонахождение: Московская область, г. Красногорск, бульвар Строителей д. 4, стр. 1, БЦ "Кубик", секция "В".

Официальный сайт в сети Интернет: <http://agmo.mosreg.ru>.

Информация о предварительной записи на личный приём к членам Правительства и руководителям центральных исполнительных органов Московской области: + 7 (498) 602-31-13 (многоканальный).

Приложение 3
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Министерстве социального
развития Московской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ клп-
Срок исполнения:
Заявитель:
Адрес:
Содержание:
Тематика:
Дата приема:
Прием проводит:

Резолюция: _____

(подпись)

Приложение 4
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Министерстве социального
развития Московской области

Сведения
об официальных сайтах территориальных структурных подразделений Министерства
социального развития Московской области

Исключено с 1 июля 2024 г. - [Распоряжение](#) Министерства социального развития Московской области от 30 августа 2024 г. N 20РВ-236

Информация об изменениях: [См. предыдущую редакцию](#)