



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
ЦЕНТРАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 28.04.2015 № 266-од

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан
в Центральном управлении министерства образования и науки
Самарской области**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Центральном управлении министерства образования и науки Самарской области, утвержденном приказом министерства образования и науки Самарской области от 12.03.2014 года №109-од, в целях оптимизации системы работы с обращениями граждан в Центральном управлении министерства образования и науки Самарской области:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан.
2. Признать утратившим силу приказ Центрального управления министерства образования и науки Самарской области от 19.04.2007 г. № 170 –од «О порядке рассмотрения обращений граждан в Центральном управлении».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного консультанта Центрального управления (Брусницыну Т.М.), ответственного за работу с обращениями граждан.

И.О. руководителя
Центрального управления

Г. Н. Манихина

УТВЕРЖДЕНО
приказом Центрального управления
министерства образования и науки
Самарской области
от 28.04.2015 № 266-од

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в Центральном управлении
министерства образования и науки Самарской области**

Раздел 1. Сфера применения настоящего Положения

1. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Центральное управление министерства образования и науки Самарской области (далее – Управление), в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 2. Основные термины, используемые в Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Управление или должностному лицу Управления в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Управление;
- 2) организация работы с обращениями - создание условий, обеспечивающих сбор, хранение необходимой информации и снабжение ею граждан, организаций в установленные сроки и с наименьшими затратами. Она включает организацию рационального документооборота, создание информационно-поисковых систем по документам, подготовку документов к передаче в ведомственный архив;
- 3) контроль исполнения — постановка обращения на контроль, предварительная проверка и регулирование хода исполнения, учет и обобщение результатов контроля исполнения, информирование руководителя Управления;
- 4) исполнитель - сотрудник Управления, ответственный за подготовку проекта ответа по поступившему обращению;

5) ответственное лицо - сотрудник Управления, ответственный за организацию работы с обращениями граждан и контроль исполнения.

Раздел 3. Порядок регистрации обращений граждан

1. Письменное обращение, поступившее в Управление, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

2. Письменное обращение, содержащее вопросы, рассмотрение которых не относится к компетенции Центрального управления, в семидневный срок со дня его регистрации подлежит переадресации ответственным лицом в соответствующий орган, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения. В случае проведения личного приема заявителю дается разъяснение, какой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления уполномочен рассматривать поставленные в обращении вопросы.

3. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Центральное управление в случае необходимости может запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4. Не допускается направление обращения на рассмотрение в образовательные организации, должностным лицам и руководителям, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения ответственное лицо готовит проект резолюции и передает его с обращением для принятия решения руководителю Управления. После возвращения обращения от руководителя Управления ответственное лицо вносит резолюцию в журнал регистрации обращений и передает обращение исполнителю.

Раздел 4. Рассмотрение обращений

1. Поступившие в Центральное управление обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Обращения граждан подведомственной территории, направленные в Центральное управление из министерства или иных органов государственной власти и органов местного

самоуправления, рассматриваются в сроки, определенные министерством или органами государственной власти и органами местного самоуправления.

3. Обращения, поступившие в Центральное управление, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией: рассмотрение и принятие решений по первичным обращениям граждан подведомственной территории, также рассмотрение и подготовка ответа заявителю на обращения граждан подведомственной территории, поступившие в министерство или иные органы государственной власти и органы местного самоуправления впервые.

4. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение.

5. Исполнитель не позднее, чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения предоставляет проект ответа на обращение ответственному лицу. В случае, если обращение получено по результатам встречи Губернатора Самарской области, вице-губернатора -- председателя Правительства Самарской области, исполнитель предоставляет проект ответа на обращение ответственному лицу в течение 12 дней с момента регистрации.

6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения письменного обращения, требующего дополнительного изучения и проверки, может быть продлен руководителем Управления не более чем на 30 календарных дней. При этом исполнитель письменно обращается к руководителю Управления с просьбой о продлении срока. Служебная записка после принятия решения о продлении срока рассмотрения подлежит возврату ответственному лицу для формирования дела.

7. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием причин о продлении срока, а в случае необходимости - иные заинтересованные органы.

8. В случае, если ответ требует предоставления информации из двух и более структурных подразделений Управления, своевременное и качественное исполнение поручения по обращениям осуществляет исполнитель, указанный первым в резолюции руководителя Управления (лица его замещающего). После подготовки сводного ответа, перед передачей его руководителю Управления, исполнитель обязан получить визы всех соисполнителей.

9. Ответственное лицо, получив от исполнителя проект ответа, делает на втором экземпляре отметку о получении с указанием даты получения. В день получения проекта ответа ответственное лицо осуществляет его проверку. В случае, если проект ответа содержит ошибки, либо не раскрыты все вопросы, изложенные в обращении, ответственное лицо возвращает его исполнителю. В случае несогласия с решением ответственного лица исполнитель представляет свои возражения руководителю Центрального управления в течение одного рабочего дня с момента получения замечаний.

10. После проверки проекта ответа ответственное лицо в этот же день предоставляет его на подпись руководителю Центрального управления.

11. После подписания руководителем Центрального управления ответ на обращение подлежит возврату для регистрации ответственному лицу. Регистрация ответа на обращение осуществляется в день его получения от должностного лица.

12. 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.

13. Обращения, направленные в Центральное управление Уполномоченным по правам человека в Самарской области, с предложением о проведении проверки по вопросам неоднократных нарушениях прав и законных интересов заявителей, в том числе содержащие факты коррупционных проявлений, рассматриваются под непосредственным контролем руководителя Центрального управления (лицом, исполняющим его обязанности), в установленные действующим законодательством сроки.

Раздел 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. На письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес для направления ответа, ответ не дается. Если в указанном письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3. Центральное управление при получении письменного обращения, содержащего 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, сообщив гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления 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.

5. На письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями в Центральное управление, и при этом не содержащие новые доводы или обстоятельства, Центральное управление вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. 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.

7. 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 Центральное управление или соответствующему должностному лицу.

Раздел 6. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

1. Контроль исполнения срока рассмотрения обращения осуществляется в Центральном управлении лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

2. В целях осуществления контроля лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, еженедельно готовит информацию на руководителей структурных подразделений об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в течение следующих 5 рабочих дней.

3. В день окончания срока рассмотрения лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, направляет руководителю структурного подразделения информацию по обращениям, срок рассмотрения которых истек.

4. В случае не поступления проекта ответа после действий, указанных в п.3 раздела 6 настоящего Положения, лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, на следующий день сообщает о фактах нарушения в форме служебной записки руководителю Центрального управления.

5. По окончании работы с обращением в журнале регистрации лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, делается пометка о снятии его с контроля.

Раздел 7. Личный прием граждан

Личный прием граждан в Центральном управлении осуществляется в соответствии с приказом Центрального управления от 537 – од от 23.08.2006 года «Об организации личного приёма граждан в Центральном управлении министерства образования и науки Самарской области»

Раздел 8. Обработка и хранение обращений граждан

1. Поступившие в Центральное управление обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений.

2. Первичные обращения граждан с прилагаемыми копиями ответов ответственным лицом подшиваются в папки по порядковым номерам сформированных дел и хранятся в течение пяти лет. Повторные обращения граждан подшиваются в папки дел, сформированных по первичным обращениям.

Раздел 9. Представление информации о работе с обращениями граждан

1. Ответственное за работу с обращениями граждан лицо ежегодно в срок до 15 февраля следующего года анализирует работу с обращениями и заявлениями граждан в управлении и предоставляет в министерство образования и науки Самарской области информацию «О работе по рассмотрению обращений граждан» по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению.