

УТВЕРЖДЕНО
приказом Центрального управления
министерства образования и науки
Самарской области
от 24.10.2024 № 52-ог

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций
в Центральном управлении министерства образования Самарской области

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Центральном управлении министерства образования Самарской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), поступивших в Центральное управление министерства образования Самарской области (далее – Центральное управление), в министерство образования Самарской области (далее - министерство).

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан в Центральном управлении министерства ведется отдельно от других видов делопроизводства, в соответствии с данным локальным актом.

1.3. Реквизиты документов, содержащих указания должностного лица по его исполнению (далее – резолюция), ответы на обращения, а также решение о прекращении переписки и продления срока рассмотрения обращения подписываются и принимаются руководителем Центрального управления и начальниками отделов, которым предоставлено право подписи на исходящих документах Центрального управления (далее – начальники отделов).

Раздел 2. Основные термины, используемые в Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

2.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Центральное управление или должностному лицу Центрального управления в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, организации;

2.2. 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;

2.3. контроль исполнения — постановка обращения на контроль, предварительная проверка и регулирование хода исполнения, учет и обобщение результатов контроля исполнения, информирование руководителя Центрального управления;

2.4. исполнитель - сотрудник Центрального управления, ответственный за подготовку проекта ответа по поступившему обращению;

2.5. ответственное лицо - сотрудник Центрального управления, ответственный за организацию работы с обращениями граждан и контроль исполнения.

Раздел 3. Прием и регистрация обращений граждан

3.1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, обращения граждан, поступившие в Центральное управление Почтой России, письменные обращения, доставленные гражданами в канцелярию лично либо переданные через доверенные лица, обращения граждан, направленные на рассмотрение из министерства образования Самарской области, письменные (устные) обращения граждан, поступившие в ходе личного приема

граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центральное управление.

3.2. При регистрации обращение гражданина и приложенные к нему материалы сканируются с созданием электронных образов документов. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются, а затем регистрируются в журнале регистрации обращений граждан по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

3.3. На зарегистрированном обращении гражданина (далее - обращение) или сопроводительном письме в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется штамп установленного образца, содержащий дату регистрации и регистрационный номер.

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

3.5. В случае если в резолюции руководителя Центрального управления указано два и более исполнителей, проект ответа на обращение готовится исполнителем, указанным в резолюции первым, в основу ложится информация, предоставленная исполнителями, указанными в резолюции вторыми и последующими.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центрального управления, направляется в течение 7 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. Проект сопроводительного письма и уведомление гражданину готовятся ответственным лицом.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции,

направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется Центральным управлением в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

3.9. В Центральном управлении осуществляется приоритезация и определение срока ответа на обращение с учетом личных обстоятельств гражданина (жизненной ситуации, истории обращения и т.п.).

3.10. В министерстве предусмотрено оказание помощи специалистов управления во время приема и регистрации обращения гражданина с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособного, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания русского языка.

Раздел 4. Рассмотрение обращений

4.1. Поступившие в Центральное управление обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, 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.

4.2. 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

4.3. 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 обращения гражданина может быть продлен не более чем на 30 дней. При этом исполнитель направляет письмо о продлении срока рассмотрения обращения. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина исполнитель готовит проект уведомления в адрес гражданина с указанием причин продления срока, а в случае необходимости уведомляет о продлении срока иные заинтересованные органы.

4.4. В случае необходимости обращение гражданина может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение. Решение о выездном рассмотрении обращения либо об участии гражданина в рассмотрении обращения может быть принято на любом этапе рассмотрения. Соответствующее поручение может поступить от руководителя Центрального управления.

4.5. Исполнитель, на рассмотрение которому поступило обращение гражданина, готовит проект ответа на данное обращение. Соисполнители (лица, определенные в резолюции вторыми и последующими) представляют исполнителю информацию, документы и материалы, необходимые для подготовки проекта ответа на обращение, в срок не позднее, чем за 10 дней до окончания срока рассмотрения.

4.6. Исполнитель не позднее, чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения предоставляет проект ответа на обращение ответственному лицу.

Проект ответа на обращение готовится на бланке Центрального управления по количеству адресатов.

4.7. 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.

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

4.9. 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.

4.10. Первый экземпляр подписанного ответа направляется заявителю (заявителям), в министерство или иные органы государственной власти и органы местного самоуправления, от которых обращение поступило для рассмотрения в Центральное управление, второй с подлинником обращения вкладывается в учетное дело по обращению гражданина и хранится в управлении.

4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Центральное управление, в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Центральное управление, в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее 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 Российской Федерации» на официальном сайте Центрального управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Раздел 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

5.1. 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. Проект сопроводительного письма готовится ответственным лицом.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Проект разъяснительного документа готовится исполнителем.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Центральное управление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Проект ответа готовится ответственным

лицом.

5.5. В случае если в письменном обращении гражданина 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, руководитель Центрального управления 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 Центральное управление, в министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. 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, в министерство.

Раздел 6. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

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

6.2. 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.

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

6.4. В случае отсутствия 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 для принятия мер дисциплинарного или иного характера к исполнителю, допустившему нарушение.

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

Раздел 7. Ответственность

7.1. Руководители структурных подразделений (начальники отделов) Центрального управления, указанные в резолюции, исполнители, в работу которых направлено на рассмотрение обращение, несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений и качество подготовки ответов на обращение.

Раздел 8. Обработка и хранение обращений граждан

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

8.2. 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. Организация личного приема граждан

9.1. Руководитель Управления осуществляет личный прием граждан по предварительной записи, в соответствии с утверждённым графиком. Иные должностные лица Управления ведут личный приём граждан без предварительной

записи в рабочие часы.

9.2. В случае отсутствия руководителя Центрального управления личный прием осуществляет один из начальников отделов, который в настоящее время исполняет свои обязанности.

9.3. Личный прием граждан руководителем Центрального управления проводится в установленные дни и часы в соответствии с графиком личного приема граждан. График приёма граждан руководителем доводится до сведения посетителей через информационный стенд в помещении управления и через сайт Центрального управления

9.4. Организация личного приема граждан осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9.5. Заявление гражданина о записи на приём должно соответствовать следующим требованиям:

просьба заявителя не является анонимной;

изложено существо вопроса;

интересующий заявителя вопрос относится к компетенции Центрального управления.

9.6. В случае обращения гражданина по вопросам, не входящим в компетенцию Центрального управления, ему даётся устное или письменное разъяснение о возможности обратиться в уполномоченную организацию.

9.7. О месте и времени приёма гражданину сообщается в устной форме, не позднее, чем за один день до приёма.

9.8. При необходимости на личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в Центральном управлении устройства для проведения видео-конференц-связи.

9.9. В ходе личного приема граждан в Центральном управлении может вестись видео-протоколирование.

9.10. На личном приеме запрещено гражданам производить аудио и видеосъемку, а также осуществлять прямую трансляцию личного приема в сеть Интернет.

9.11. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, отдельным категориям граждан предоставляется право на личный прием в первоочередном порядке.

9.12. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день личного приема, при этом рекомендуемое время продолжительности личного приема гражданина составляет 20 минут. Прием граждан может быть перенесен по согласованию с руководителем Центрального управления. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены об указанном переносе.

9.13. Запрещается вносить в Центральное управление вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для посетителей управления и уполномоченных лиц управления, а также крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров, и животных.

9.14. Пропуск лиц в состоянии наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящихся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанного состояния), а также в грязной и пачкающей одежде в Центральное управление запрещается.

Раздел 10. Проведение личного приема граждан

10.1. Приём граждан осуществляется в помещении Центрального управления в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц в рабочем порядке.

10.2. Личный прием граждан в Центральном управлении осуществляет руководитель, лицо, исполняющее обязанности руководителя в соответствии с установленным графиком.

10.3. Личный прием в Центральном управлении в индивидуальном порядке с каждым заявителем, присутствие иных лиц, за исключением специалистов министерства, допускается только по согласованию с лицом, осуществляющим личный прием граждан, в количестве не более двух человек.

10.4. В случаях, предусмотренных законодательством Российской

Федерации, отдельным категориям граждан предоставляется право на личный прием в первоочередном порядке.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центрального управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Основным документом, удостоверяющим личность гражданина, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

10.7. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

10.8. До начала личного приема граждане информируются о том, что в ходе личного приема в Центральном управлении ведется видео-протоколирование, а также действует запрет на аудио и видеосъемку и осуществление прямой трансляции личного приема в сеть Интернет.

10.9. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

10.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Результаты личного приёма граждан Руководителем Управления фиксируются в журнале личного приёма граждан.

10.12. С согласия гражданина ответ на его обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим

Положением.

10.14. В тех случаях, когда изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема.

10.15. В случае нарушения пункта 9.10. личный прием может быть прекращен.

10.16. В случае, если заявитель проявляет агрессию в отношении сотрудников Центрального управления, личный прием может быть прекращен.

Раздел 11. Информационно-аналитическая деятельность

11.1. Центральное управление ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляет в министерство образования Самарской области информацию о работе по рассмотрению обращений граждан за прошедший год по форме, установленной министерством.

11.2. Итоговый отчет с информацией о работе с обращениями граждан публикуется Центральным управлением 1 марта года, следующего за отчетным, в отдельном блоке официального сайта управления.