

Приказ  
министерства образования и науки  
Самарской области  
28.04.2007 № 22-од

**Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения обращений граждан**

В целях приведения Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденного приказом министерства образования и науки Самарской области от 11.03.2005 № 47-од в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в новой редакции.

2. Признать утратившим силу Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденное приказом министерства образования и науки Самарской области от 11.03.2005 № 47-од.

Министр  
образования и науки  
Самарской области

В.Ф.Путько

Утверждено  
приказом министерства  
образования и науки  
Самарской области  
от 28.04. 2007 г. № 22-од

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан**

### **Раздел 1. Сфера применения настоящего Положения**

1. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в министерство образования и науки Самарской области (далее – Министерство), его территориальные управления (далее – управления), к их должностным лицам и руководителям.

### **Раздел 2. Порядок оформления и направления письменных обращений граждан**

1. В письменных обращениях граждан в обязательном порядке указывается::

- а) наименование и адрес Министерства либо управления;
- б) фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или руководителя, которому направляется обращение;
- в) суть обращения, заявления или жалобы (с указанием обстоятельств, послуживших основанием для обращения);
- г) фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен, личная подпись и дата подачи обращения.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

3. Обращения, поступившие в Министерство, управления, их должностным лицам и руководителям по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4. Обращения, предложения и заявления направляются гражданами в Министерство, управления, их должностным лицам и руководителям, в компетенцию которых входит рассмотрение и решение поставленных в обращении вопросов.

5. Жалоба на решение или действие (бездействие) работника, должностного лица или руководителя подается тому должностному лицу или руководителю, в подчинении которого они находятся.

6. Письменное обращение, поступившие в Министерство, управление, должностному лицу либо руководителю подлежит обязательной регистрации в день поступления в журнале регистрации обращений граждан по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, управления, их должностных лиц или руководителей, в пятидневный срок со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение, поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, а на личном приеме дается разъяснение куда следует обратиться.

8. В случае необходимости Министерство, управления, их должностные лица и руководители могут запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

9. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в управления, образовательные учреждения и организации и тем должностным лицам и руководителям, решения и действия (бездействие) которых обжалуется.

### Раздел 3. Рассмотрение обращений

1. Обращения, поступившие в Министерство, управления, их должностным лицам и руководителям подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с их компетенцией:

а) к компетенции Министерства относятся рассмотрение и принятие решений по первичным обращениям граждан, если содержащиеся в них вопросы относятся к ведению Министерства; принятие решений по первичным обращениям граждан, поступившим из иных органов государственной власти и местного самоуправления, рассмотрение и принятие решений по повторным обращениям граждан;

б) к компетенции управлений, их должностных лиц и руководителей относится 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.

2. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место или с участием гражданина, направившего обращение.

3. Министерство, управления, их должностные лица и руководители, рассматривающие обращения обязаны:

а) всесторонне, объективно и своевременно рассматривать обращения граждан в порядке и сроки, установленные настоящим Положением;

б) в случае необходимости, обратиться к гражданину с просьбой о предоставлении дополнительных документов;

в) в случае необходимости или по просьбе гражданина осуществлять специальные проверки;

г) принимать обоснованные решения по обращениям граждан, обеспечивать исполнение этих решений;

д) в установленные сроки направлять гражданам в письменной форме ответы по существу поставленных в обращении вопросов, сообщать о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, уведомлять о направлении обращения в другие государственные органы и органы местного самоуправления, или соответствующему должностному лицу в соответствии с его компетенцией. Ответы должны быть мотивированными и содержать ссылки на нормативные акты, на основании которых был дан ответ или принято решение;

е) осуществлять в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, систематически анализировать содержание поступивших обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин, вызывающих нарушение прав, свобод и законных интересов граждан.

#### **Раздел 4. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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

2. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Министерство, управления, их должностные лица и руководители 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, сообщив гражданину 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 государственные органы, органы местного самоуправления, управления, их должностным лицам и руководителям в соответствии с их компетенцией.

5. На письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу по ранее направленным обращениям, и при этом не содержащее новых обстоятельств и фактов, руководитель министерства, управления, их должностные лица и руководители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, уведомив гражданина о данном решении.

### **Раздел 5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

1. Обращения граждан, поступившие в Министерство, управления, их должностным лицам и руководителям рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Срок рассмотрения обращений, заявлений граждан, требующих дополнительного изучения и проверки, может быть продлен руководителем или иным должностным лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

### **Раздел 6. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в Министерстве, управлениях осуществляют их руководителями и должностные лица, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, а в случае необходимости организывают личный прием другими лицами.

2. График и время личного приема граждан в Министерстве, управлениях утверждается руководителем или должностным лицом, несущим ответственность за организацию приема и рассмотрения обращений граждан.

3. Прием граждан проводится в установленные дни и часы, в соответствии с утвержденным графиком.

4. Информация о времени и месте проведения личного приема, а также о лицах, его осуществляющих, размещается в доступном месте в помещении Министерства или соответствующего управления.

5. Регистрация граждан, записавшихся на личный прием, ведется в журнале учета приема граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

6. Содержание устного обращения гражданина заносится в регистрационно-контрольную карточку по форме согласно приложению № 4 к настоящему Положению, с согласия гражданина ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке.

7. Письменное обращение, поступившие в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, утвержденном настоящим Положением. По требованию гражданина ему направляется письменный ответ.

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

### **Раздел 7. Обработка и хранение обращений граждан**

1. Поступившие в Министерство, управления, их должностным лицам обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

2. По окончании работы с обращением в журнале регистрации делается пометка о снятии его с контроля.

3. Первичные обращения граждан с прилагаемыми копиями ответов подшиваются в папки по управлениям и городским округам, и хранятся в течение пяти лет. Повторные обращения граждан подшиваются по личным данным в отдельные папки.

4. Обращения граждан, поступившие без указания фамилий и адресов, подшиваются в отдельную папку и хранятся в течение 3-х лет.

## **Раздел 8. Представление информации о работе с обращениями граждан**

1. Управления ежегодно представляют в Министерство информацию «О работе по рассмотрению обращений граждан» согласно приложению № 3 к настоящему Положению

2. Министерство, на основании представленной информации, ежегодно анализирует работу с обращениями и заявлениями граждан и составляет итоговый отчет. Информация может размещаться на портале Министерства, в отдельных случаях публиковаться в газете «Образование – Самарский регион».

## **Раздел 9. Ответственность за нарушение Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан»**

За нарушение Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Министерство, управления, их должностные лица и руководители несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.