



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
ЗАПАДНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

ПРИКАЗ

от 23 декабря 2024 № 898

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

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Самарской области от 20.06.2008 № 238 «Об утверждении Положения о министерстве образования Самарской области» (с изменениями и дополнениями), Приказом министерства образования Самарской области от 21.10.2024 года №725-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования Самарской области» (с изменениями и дополнениями), руководствуясь Положением о Западном управлении министерства образования Самарской области от 19.07.2024 №513-од, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Западном управлении министерства образования Самарской области (Приложение № 1).

2. Признать утратившим силу приказ Западного управления министерства образования Самарской области от 19.02.2018 года № 194 «О внесении изменений в инструкцию по делопроизводству».

3. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Западного управления министерства образования Самарской области.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на главного консультанта Западного управления министерства образования Самарской области (Прокофьеву).

Руководитель
Западного управления



Т.Н.Гороховицкая

УТВЕРЖДЕНО
приказом Западного управления
министерства образования
Самарской области
от 23.12.2024 № 898

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

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве 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), а также в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования Самарской области и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), поступивших в Западное управление министерства образования Самарской области (далее – Западное управление).

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан в Западном управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства. Организация работы по рассмотрению обращений граждан возлагается главного консультанта Западного управления.

1.3. Реквизиты документов, содержащих указания должностного лица по его исполнению (далее – резолюция), ответы на обращения, а также решение о прекращении переписки и продление срока рассмотрения обращения подписываются и принимаются руководителем

Западного управления, которому предоставлено право подписи на исходящих документах Западного управления.

1.4 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Западное управление с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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 в обращении вопросов.

Раздел 2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, обращения граждан, поступившие в министерство Почтой России, письменные обращения, доставленные гражданами в канцелярию или информационно-справочную службу по обращениям граждан Западного управления лично либо переданные через доверенные лица, письменные (устные) обращения граждан, поступившие в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.2. 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.

2.4. Главный консультант Западного управления, определяет исполнителя(ей) из числа сотрудников, который(е) обеспечивает(ют) рассмотрение обращения гражданина и подготовку проекта ответа на данное обращение.

2.5. Проект ответа на обращение готовится должностными лицами, в основу ложится информация, предоставленная отделами, к компетенции которых относится разрешения вопросов, указанных в обращении.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Западного 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 Западным управлением.

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.

2.7. 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 министерством в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.8. В Западном управлении 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 3. Рассмотрение обращений

3.1. Поступившие в Западное управление обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.2. 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.

3.3. 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 Западного управления.

3.4. 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.

3.5. Подготовленный проект ответа на обращение гражданина, содержащий визы (подпись) исполнителя, соисполнителей, руководителей структурных подразделений, участвующих в его подготовке, не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения исполнитель представляет в управление. Проект ответа на обращение готовится на бланке министерства по количеству адресатов.

Далее проект ответа на обращение направляется управлением на подпись руководителю Западного управления.

3.6. Подписанный ответ в течение одного рабочего дня проходит регистрацию в Западном управлении, где на ответе указывается дата регистрации (подписания) и присваивается исходящий регистрационный номер.

3.7. Первый экземпляр подписанного ответа направляется заявителю (заявителям), второй с подлинником обращения вкладывается в учетное дело по обращению гражданина и хранится в Западном управлении.

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Западное управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Западное управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Западное управление 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 Западного управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Раздел 4. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

4.1. 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 Западным управлением.

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

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

4.4. 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 Западным управлением.

4.5. 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 управления, а также лицо его замещающее 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 Западное управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. 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.

4.7. 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 министерство.

Раздел 5. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

5.1. Контроль за качеством и сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется главным консультантом Западного управления.

5.2. В случае отсутствия подготовленного проекта ответа на обращение гражданина в срок, указанный в п. 3.5 настоящего Положения, соответствующая информация направляется руководителю Западного управления для принятия мер к ответственному должностному лицу, в работе которого находится на рассмотрении обращение гражданина.

5.3. В случае отсутствия ответа на обращение гражданина в срок, указанный в п. 3.1. настоящего Положения, главный консультант Западного управления вправе направить соответствующую информацию руководителю управления для принятия мер дисциплинарного или иного характера к исполнителю, допустившему нарушение.

Раздел 6. Ответственность

6.1. Должностные лица, 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 7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан в Западном управлении осуществляет руководитель управления.

7.2. В случае отсутствия руководителя Западного управления личный прием осуществляет должностное лицо, которое в настоящее время исполняет обязанности.

7.3. Личный прием граждан руководителем управления и должностным лицом, исполняющим его обязанности, проводится каждый четверг с 15 до 17 часов, в соответствии с графиком личного приема граждан.

7.4. Информация о времени и месте проведения личного приема, о лицах, его осуществляющих, размещается на сайте Западного управления, а также на информационном стенде при входе в здание Западного управления.

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

7.7. В ходе личного приема граждан в Западном управлении ведется аудио-протоколирование.

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

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

7.10. 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

управления, а также лицом, его замещающим. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены об указанном переносе.

7.11. При посещении гражданином Западного управления в целях обеспечения общественной безопасности в установленном порядке проводится досмотр ручной клади гражданина с использованием технических средств, с целью выявления запрещенных и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности посетителей и должностных лиц.

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

7.13. 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 Западное управление запрещается.

Раздел 8. Проведение личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в Западном управлении осуществляют руководитель, а также должностное лицо, исполняющее обязанности руководителя управления.

8.2. Личный прием в Западном управлении осуществляется в индивидуальном порядке с каждым заявителем, присутствие иных лиц, за исключением специалистов Западного управления, допускается только по согласованию с лицом, осуществляющим личный прием граждан.

8.3. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, отдельным категориям граждан предоставляется право

на личный прием в первоочередном порядке.

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

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

8.6. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

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

8.8. 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.

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

8.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

8.12. 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.

8.13. В случае нарушения пункта 7.8. личный прием может быть прекращен.

8.14. В случае, если заявитель проявляет агрессию в отношении сотрудников министерства, личный прием может быть прекращен.

Раздел 9. Информационно-аналитическая деятельность

9.1. Западное управление ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляют в министерство информацию о работе по рассмотрению обращений граждан за прошедший год по форме, установленной управлением.