



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 21.10.2024 № 425-09

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования Самарской области

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 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», постановлением Правительства Самарской области от 08.07.2024 № 508 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 20.06.2008 № 238 «Об утверждении Положения о министерстве образования и науки Самарской области», постановлением Правительства Самарской области от 17.09.2015 № 583 «О государственной информационной системе Самарской области «Обращения граждан», постановлением Правительства Самарской области от 13.08.2010 № 380 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Губернатора Самарской области, Правительства Самарской области и органов исполнительной власти Самарской области, размещаемой в сети Интернет», в целях усовершенствования работы с обращениями граждан в министерстве образования Самарской области (далее – министерство) ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования Самарской области.

2. Признать утратившим силу приказ министерства образования и науки Самарской области от 02.07.2024 № 411-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования и науки Самарской области».

3. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте министерства в сети «Интернет» в течение 3 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия настоящего приказа.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на управление организационной деятельности и документооборота министерства (Куликову).

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Врио министра
образования
Самарской области



В.А. Акопьян

Куликова Е.Д. +7(846) 333-59-45
Янкин Г.Н. +7(846) 332-01-93
Фролова Е.Е. +7(846) 333-50-01

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства
образования
Самарской области
от 21.10.2024 № 425-09

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций
в министерстве 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) и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), поступивших в министерство образования Самарской области (далее – министерство).

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан в министерстве ведется отдельно от других видов делопроизводства. Организация работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на управление организационной деятельности и документооборота министерства (далее – управление).

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан в территориальных управлениях министерства ведется в соответствии с локальными актами территориальных управлений министерства.

1.4. 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 министром и заместителями министра, которым предоставлено право подписи на исходящих документах министерства (далее – заместители министра).

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 министерства 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 в министерство. Принимаются к рассмотрению обращения граждан, направленные посредством почтового ящика, установленного на первом этаже здания министерства. Выемка корреспонденции производится ответственным сотрудником управления ежедневно.

2.2. 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 и сканируются в государственной информационной системе Самарской области «Обращения граждан» (далее – ГИС СО «Обращения граждан»). При невозможности провести сканирование документа или его части, в учетном деле и/или в электронной карточке ставятся соответствующие отметки.

2.3. 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.

2.4. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения сотрудники управления готовят проект резолюции и передают его вместе с подлинником обращения министру (заместителю министра) для принятия решения по рассмотрению.

2.5. После подписания резолюции министром (заместителем министра) подлинник обращения возвращается в управление, где содержание резолюции заносится в систему ГИС СО «Обращения граждан». Далее подлинник обращения с резолюцией министра (заместителя министра) и остальными материалами учетного дела остается и формируется в учетное дело. Электронная регистрационная карточка по обращению гражданина вместе с вложенными сканированными документами через систему ГИС СО «Обращения граждан» поступает руководителям структурных подразделений министерства, указанным в резолюции.

Руководитель структурного подразделения министерства, указанный в резолюции, определяет исполнителя(ей) из числа сотрудников возглавляемого им структурного подразделения министерства, который(е) обеспечивает(ют) рассмотрение обращения гражданина и подготовку проекта ответа на данное обращение. Информация об исполнителе вносится руководителем структурного подразделения министерства в систему ГИС СО «Обращения граждан».

2.6. В случае если в резолюции министра (заместителя министра) указано два и более исполнителей, электронная регистрационная карточка с вложениями направляется в адрес каждого из них. Проект ответа на обращение готовится структурным подразделением министерства, руководитель которого указан в резолюции первым, в основу ложится информация, предоставленная структурными подразделениями министерства, руководители которых указаны в резолюции вторыми и последующими.

2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, 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 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.

2.8. 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.

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

2.10. 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 3. Рассмотрение обращений

3.1. Поступившие в министерство 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 министра (заместителя министра), которому поручено рассмотрение обращения.

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 министру (заместителю министра). При наличии в проекте ответа на обращение грамматических, стилистических, орфографических и пунктуационных ошибок либо неполного ответа на поставленные вопросы, проект ответа на обращение возвращается исполнителю для доработки.

3.6. Подписанный ответ в течение одного рабочего дня проходит регистрацию в 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 управлении.

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство 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 министерства 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 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. Проект разъяснительного документа готовится структурным подразделением министерства, руководитель которого указан первым в резолюции.

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, министерство 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 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, министр (заместитель министра) 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.

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 руководителями структурных подразделений министерства, в работу которых поступило обращение гражданина на рассмотрение, и управлением. Контроль осуществляется посредством использования инструментов системы ГИС СО «Обращения граждан» и иными аналитическими способами.

5.2. В случае отсутствия подготовленного проекта ответа на обращение гражданина в срок, указанный в п. 3.5 настоящего Положения, соответствующая информация направляется управлением для принятия мер руководителю структурного подразделения министерства, 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, управление вправе направить соответствующую информацию министру (заместителю министра) для принятия мер дисциплинарного или иного характера к исполнителю, допустившему нарушение.

Раздел 6. Ответственность

6.1. Руководители структурных подразделений министерства, 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 министерстве осуществляют министр и заместители министра, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

7.2. В случае отсутствия министра личный прием осуществляет один из заместителей министра, который в настоящее время исполняет свои обязанности.

7.3. Личный прием граждан министром и заместителями министра проводится в установленные дни и часы в соответствии с графиком личного приема граждан. График личного приема граждан формируется

управлением ежемесячно и утверждается министром либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

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

7.5. Организация личного приема граждан осуществляется управлением.

7.6. При необходимости на личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в министерстве устройства для проведения видео-конференц-связи.

7.7. В ходе личного приема граждан в министерстве ведется видео-протоколирование.

7.8. На личном приеме запрещена 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 заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены об указанном переносе.

7.11. При посещении гражданином министерства 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 посетителей и уполномоченных лиц министерства.

7.12. Запрещается вносить в министерство вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для посетителей министерства и уполномоченных лиц министерства, 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 министерство запрещается.

Раздел 8. Проведение личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в министерстве осуществляют министр, заместители министра в соответствии со своими рабочими графиками.

8.2. Личный прием в министерстве осуществляется 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.

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 министерства, 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 министерстве ведется видео-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. Карточка регистрируется в системе ГИС СО «Обращения граждан». С согласия гражданина ответ на его обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема и системе ГИС СО «Обращения граждан». 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. Территориальные управления министерства 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.

9.2. Управление на основании представленной информации ежегодно анализирует работу с обращениями граждан и в срок до 1 марта года, следующего за отчетным, готовит и представляет министру итоговый отчет.

9.3. Итоговый отчет с информацией о работе с обращениями граждан публикуется управлением 1 марта года, следующего за отчетным, в отдельном блоке на первой странице официального сайта министерства.