

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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25.08.2020 г. г. Отрадный № 207- од

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

В целях обеспечения эффективного исполнения требований Федерального Закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании приказа министерства образования и науки Самарской области, от 08.07.2020 № 290-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования и науки Самарской области»:

- 1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Отрадненском управлении министерства образования и науки Самарской области.
- 2. Признать утратившим силу распоряжение Отрадненского управления министерства образования и науки Самарской области от 04.09.2017 № 204-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования и науки Самарской области».

Руководитель Отрадненского управления министерства образования и науки Самарской области

Muys-

Е.В.Сизова

УТВЕРЖДЕНО распоряжением Отрадненского управления министерства образования и науки Самарской области от 25.08.2020 № 207 – од

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Отрадненском управлении министерства образования и науки Самарской области

Раздел 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее обращения граждан), поступивших в Отрадненское управление министерства образования и науки Самарской области (далее управление).
- 1.2. Делопроизводство по обращениям граждан в управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства. Организация работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на сотрудника управления, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.
- 1.3. Реквизиты документов, содержащих указания должностного лица по его исполнению (далее резолюция), ответы на обращения, а также решение о прекращении переписки и продлении срока рассмотрения обращения подписываются и принимаются руководителем управления или лицами, его замещающими.

Раздел 2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, а также письменные (устные) обращения граждан,

поступившие в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление. Регистрация обращений граждан проводится в журнале регистрации обращений, и с помощью автоматизированного рабочего места единой сети обращения граждан (далее – APM EC OГ).

- 2.2. При регистрации обращение гражданина и приложенные материалы сканируются с созданием электронных образов документов. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются, а затем регистрируются.
- 2.3. На зарегистрированном 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 сотрудник управления, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, передает обращение гражданина руководителю управления или лицам, его замещающим для подписания резолюции.
- 2.5. После подписания резолюции руководителем управления или лицами подлинник обращения его замещающими, гражданина возвращается ответственному за регистрацию обращений граждан, копия сотруднику обращения резолюцией передается исполнителю(ям), c который(е) обеспечивает(ют) рассмотрение обращения гражданина и подготовку проекта ответа на него.
- 2.6. В случае, если в резолюции руководителя управления указано два и более исполнителя, копии текста обращения гражданина и приложенных материалов направляются в адрес каждого из них. Ответ на обращение гражданина в этом случае готовится исполнителем, который указан первым в резолюции;

В основу ответа на обращение гражданина ложится информация, должностных лиц, которые указаны в резолюции вторыми и последующими.

2.7. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых

не входит в компетенцию управления, направляются в течение семи дней дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных обращениях уведомлением вопросов, c гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, субъекта Российской высшему должностному лицу (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Раздел 3. Рассмотрение обращений

- 3.1. Поступившие в 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 календарных дней. При этом исполнитель письменно обращается к руководителю управления, или лицам, их замещающим, с просьбой о продлении срока. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя 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 автора обращения.

Решение о выездном рассмотрении обращения гражданина либо об участии в рассмотрении обращения автора может быть принято на любом этапе рассмотрения обращения гражданина. Соответствующее поручение может поступить от руководителя управления или лиц, его замещающих при наложении резолюции, либо должностным лицом, в работу которого обращение гражданина поступило на исполнение.

- 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 гражданина, в срок не позднее чем за 10 дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина.
- Подготовленный проект ответа на обращение гражданина, содержащий визы (подпись) исполнителя, соисполнителей, задействованных в его подготовке, не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина направляется исполнителем на подписание руководителю управления, или лицам, их замещающим. При наличии в проекте ответа на обращение гражданина недостатков (ошибки, исправления, опечатки, неполная информация и т.п.), проект ответа возвращается исполнителю для внесения необходимых правок и дополнений.
- 3.6. В течение одного рабочего дня подписанный ответ проходит регистрацию, где документу присваиваются дата регистрации (подписания) и исходящий регистрационный номер.
- 3.7. Ответ на обращение гражданина готовится на бланке управления по количеству адресатов. Один из экземпляров подписанного ответа направляется заявителю, другой прикрепляется к подлиннику обращения гражданина, находящемуся в режиме ожидания, и остается храниться в управлении, образуя тем самым учетное дело по обращению гражданина.
- 3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем

в управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в 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 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 o подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, также 0 лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи 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, исполнитель 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- 4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель по согласованию с руководителем управления, или лицами, его замещающими, 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 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.

Раздел 5. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

- 5.1. Контроль за качеством и сроками рассмотрения в управлении обращений граждан осуществляется сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.
- 5.2. В случае отсутствия подготовленного проекта ответа на обращение гражданина в срок, указанный в п. 3.5 настоящего Положения, соответствующая информация направляется сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан руководителю управления, или лицам, его замещающих для принятия мер к исполнителю в работе которого

находится на рассмотрении обращение гражданина.

Раздел 6. Ответственность

6.1. Должностные лица управления, указанные в резолюции исполнители, в работу которых направлено на рассмотрение обращение гражданина, несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством ответственность за нарушение порядка и сроков регистрации обращений граждан.

Раздел 7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в управлении осуществляет руководитель управления и должностные лица, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Личный прием граждан должностными лицами управления осуществляется ежедневно в течение рабочего времени, без предварительной записи.

- 7.2. Личный прием граждан руководителем управления проводится в установленные дни и часы в соответствии с графиком личного приема граждан.
- 7.3. Информация о времени и месте проведения личного приема, о лицах, его осуществляющих, размещается на сайте управления, а также на информационном стенде при входе в здание управления.
- 7.4. Организацией личного приема граждан занимается сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан.
- 7.5. 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.
- 7.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

- 7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений граждан.
- 7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Раздел 8. Информационно-аналитическая деятельность

8.1. Управление ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляют в министерство образования и науки Самарской области информацию о количестве поступивших, рассмотренных обращений граждан, а также о результатах их рассмотрения.