



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ЮГО-ЗАПАДНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

от 02.12.2024 № 40109

О порядке рассмотрения обращений граждан и
организаций в Юго-Западном управлении
министерства образования Самарской области

В целях обеспечения эффективного исполнения требований Федерального закона Российской Федерации от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и на основании приказа 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»:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Западном управлении министерства образования Самарской области» (далее – Положение).

2. Признать утратившим силу «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Западном управлении министерства образования и науки Самарской области», утвержденное распоряжением от 15.03.2021 года № 66-од.

3. Начальнику отдела организационно-аналитической деятельности (Кулясовой):

3.1. довести настоящее распоряжение до сотрудников Юго-Западного управления министерства образования Самарской области;

3.2. разместить текст Положения на сайте Юго-Западного управления министерства образования Самарской области.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Руководитель управления



С.А. Токарева

Утверждено
распоряжением Юго-Западного
управления министерства
образования Самарской области
от 02.12. 2024 № 40109

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Западном управлении министерства образования Самарской области

Раздел 1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Западном управлении министерства образования Самарской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.06.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с приказом министерства образования Самарской области от 21.10.2024 №725-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования Самарской области» (далее – Положение министерства) и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), поступивших в Юго-Западное управление министерства образования 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 продление срока рассмотрения обращения подписываются и принимаются руководителем Управления.

Раздел 2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, обращения граждан, поступившие в Управление Почтой России, письменные обращения, доставленные гражданами в приемную Управления, письменные (устные) обращения граждан, поступившие в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление. Принимаются к рассмотрению обращения граждан, направленные посредством почтового ящика, установленного на первом этаже здания Управления. Выемка корреспонденции производится ответственным сотрудником Управления ежедневно.

2.2. При поступлении обращение гражданина и приложенные к нему документы регистрируются. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются, а затем регистрируются.

2.3. На зарегистрированном обращении гражданина (далее - обращение) в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный номер и дата регистрации обращения.

2.4. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения сотрудник Управления готовит проект резолюции и передает его руководителю Управления для принятия решения по рассмотрению.

2.5. После подписания резолюции руководителем Управления обращение возвращается сотруднику Управления, ответственному за обращения, для направления исполнителям, указанным в резолюции.

2.6. В случае если в резолюции руководителя Управления указано два и более исполнителей, проект ответа на обращение готовится специалистом, который указан первым. В основу ложится информация, предоставленная исполнителем, который указан в резолюции вторым и последующим.

2.7. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Проект сопроводительного письма и уведомление гражданину готовится 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 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 направляется должностным лицам.

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 №59ФЗ «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 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.

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 направляется на подпись руководителю Управления. 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, поступившим в Управление, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

подготавливающим, 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 исполнителем, который указан первым в резолюции.

4.3. При получении письменного обращения, в котором содержится нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Управление в праве 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 специалистом Управления.

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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное и ранее направляемое 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.

4.7. В случае причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопрос не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить обращение в Управление.

Раздел 5. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений.

5.1. Контроль за качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется начальниками отделов Юго-Западного управления министерства образования Самарской области, главным консультантом отдела взаимодействия с ОМС и ОО, в работу которых поступило обращение гражданина на рассмотрение. За сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственный по Управлению.

5.2. В случае отсутствия ответа на обращение гражданина в срок, указанный в п.3.1. настоящего Положения, ответственный специалист вправе направить соответствующую информацию руководителю Управления для принятия мер дисциплинарного или иного характера к исполнителю, допустившему нарушение.

Раздел 6. Ответственность

6.1. Начальники отделов Управления, указанные в резолюции, исполнители, в работу которых направлено на рассмотрение обращение, ответственный по Управлению несут дисциплинарную, административную и иную установленную ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений и качество подготовки ответов на обращение.

Раздел 7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан в Управлении осуществляет руководитель Управления.

7.2. В случае отсутствия руководителя Управления личный прием осуществляет специалист, который в настоящее время исполняет обязанности.

7.3. Личный прием граждан проводится в установленные дни и часы в соответствии с графиком личного приема граждан.

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

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

7.6. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день личного приема. Прием граждан может быть перенесен, при этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены об указанном переносе.

7.7. При посещении гражданином Управления в целях обеспечения общественной безопасности в установленном порядке проводится досмотр ручной клади гражданина с использованием технических средств.

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

Раздел 8. Проведение личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в Управлении осуществляет руководитель Управления.

8.2. Личный прием в Управлении осуществляется в индивидуальном порядке с каждым заявителем, в присутствии иных лиц, за исключением специалистов Управления, 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 Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность - паспорт.

8.6. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

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

8.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. С согласия гражданина ответ на его обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.10. 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.

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

Раздел 9. Информационно-аналитическая деятельность

9.1. Управление 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.

Васильева