



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

ПРИКАЗ

от 11.08.2017 г. № 53-од

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

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Северном управлении министерства образования и науки Самарской области, утвержденным приказом министерства образования и науки Самарской области от 12.03.2014 г. № 111-од, приказом министерства образования и науки Самарской области от 26.07.2017 № 279-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерство образования и науки Самарской области» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений

граждан и организаций в Северное управление министерства образования и науки Самарской области.

2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Северного управления
министерства образования и науки
Самарской области

Н.В.Куликова

Османкина Т.В. (84655)21951

УТВЕРЖДЕНО
приказом Северного управления
министерства образования и науки
Самарской области
от «_____» _____ 2017 № _____

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Северное
управление министерства образования и науки Самарской области

Раздел 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Северное управление министерства образования и науки Самарской области (далее – 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 Северное управление министерства образования и науки Самарской области (далее – Северное управление).

Раздел 2. Прием и регистрация обращений граждан

1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Северное управление.
- 2.2. Регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа производится ответственным сотрудником (делопроизводителем) приемной руководителя Северного управления в Журнале входящей корреспонденции и начальником

отдела организации образовательных ресурсов и реализации образовательных программ Северного управления (далее – Отдел) в Журнале регистрации обращений.

- 2.3. На зарегистрированном обращении гражданина (далее – обращение) или сопроводительном письме в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа указывается информация, содержащая дату регистрации и регистрационный номер.
- 2.4. После издания руководителем Северного управления резолюции обращение передается начальнику Отдела и должностному лицу (должностным лицам), указанному(ым) в резолюции и ответственному(ым) за обеспечение рассмотрения и подготовки проекта ответа на данное обращение.
- 2.5. Начальник отдела в течение двух рабочих дней готовит проект распорядительного акта Северного управления о составе комиссии по рассмотрению обращения и передает его руководителю Северного управления.
- 2.6. Проект ответа на обращение готовится должностным лицом, указанным первым в составе комиссии по рассмотрению обращения, персональный состав которой утвержден указанным в п. 2.6 распорядительным актом Северного управления (далее – ответственный исполнитель). В основу ложится информация, представленная должностными лицами, указанными в резолюции вторыми и последующими.

Раздел 3. Рассмотрение обращений

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

- 3.2. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней. При этом ответственный исполнитель направляет служебную записку на имя руководителя Северного управления о согласовании продления срока рассмотрения обращения. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием объективных причин продления срока.
- 3.3. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение. Соответствующее поручение должно поступить от руководителя Северного управления.
- 3.4. Ответственный исполнитель готовит проект ответа на обращение. Соисполнители (лица, определенные в резолюции вторыми и последующими) представляют ответственному исполнителю информацию, документы и материалы, необходимые для подготовки проекта ответа на обращение, в срок не позднее чем за 10 дней до окончания срока рассмотрения обращения.
- 3.5. Подготовленный проект ответа на обращение, содержащий подпись(и) соисполнителя(ей) ответственный исполнитель представляет руководителю Северного управления не позднее чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения.
- 3.6. Подписанный ответ на обращение в течение одного рабочего дня проходит регистрацию в приемной руководителя Северного управления, где на ответе указывается дата регистрации и присваивается 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 Отделе.

- 3.8 Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или 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.
- 4.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Северное управление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.4. В случае, если в письменном обращении 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 Северного управления 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 Северное

управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 4.5. 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.
- 4.6. 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 Северное управление.

Раздел 5. Контроль исполнения сроков рассмотрения обращений граждан

- 5.1. Контроль качества и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем Северного управления.
- 5.2. В случае отсутствия подготовленного проекта ответа на обращение в установленный срок руководитель Северного управления вправе принять меры дисциплинарного или иного характера к исполнителю, допустившему нарушение.

Раздел 6. Ответственность

- 6.1. Должностные лица, 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 обращения.