



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

СЕВЕРНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

ПРИКАЗ

от 16.07 2024 г. № 124 -од

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Северном управлении 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 № 111-од, постановлением Правительства Самарской области от 17.09.2015 № 583 «О государственной информационной системе Самарской области «Обращение граждан», постановление 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 Северном управлении министерства образования и науки Самарской области (далее – Северное управление) ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Северном управлении министерства образования и науки Самарской области.

2. Признать утратившими силу приказ Северного управления министерства образования и науки Самарской области от 08.08.2022 № 138-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Северном управлении министерства 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.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

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

Руководитель
Северного управления

Н.В.Куликова

УТВЕРЖДЕНО
приказом Северного
управления министерства
образования и науки
Самарской области
от 16.07.2024 № 124-09

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

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Северном управлении 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» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) 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).

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан в Северном управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства. Организация работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на начальника отдела организации образовательных ресурсов и реализации образовательных программ (далее – начальник отдела).

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

Раздел 2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, обращения граждан, поступившие в Северное управление Почтой России, письменные обращения, доставленные гражданами в Северное управление лично или 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 Северное управление.

2.2. Регистрация обращений граждан производится ответственным сотрудником (делопроизводителем) приемной руководителя Северного управления в Журнале входящей корреспонденции и начальник отдела в Журнале регистрации обращений.

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

2.4. После издания руководителем Северного управления резолюции обращение передается начальнику отдела и должностному(ым) лицу(ам), указанному(ым) в резолюции и ответственному(ым) за обеспечение рассмотрения обращения и подготовки проекта ответа на данное обращение.

2.5. Начальник отдела в течение двух рабочих дней со дня регистрации обращения 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 председателем комиссии и заместителем председателя комиссии. В основу ложится информация, представленная должностными лицами, указанными в резолюции вторыми

и последующими.

2.7. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Северного управления, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Проект сопроводительного письма и уведомление гражданину готовятся председателем комиссии и заместителем председателя комиссии.

Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких соответствующих органов или должностных лиц, копия обращения в течении семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

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

2.10. В Северном управлении предусмотрено оказание помощи специалистов Северного 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 Северное 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 ответственный исполнитель направляет письмо о продлении срока рассмотрения обращения. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина ответственный 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 должно поступить от руководителя Северного управления.

3.4. Ответственный 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.

3.5. Подготовленный проект ответа на обращение гражданина, содержащий подпись(и) исполнителя(ей) не позднее чем за 3 дня до

окончания срока рассмотрения обращения гражданина ответственный исполнитель представляет руководителю Северного управления. Проект ответа на обращение готовится на бланке Северного управления по количеству адресатов.

При наличии в проекте ответа на обращение грамматических, статистических, орфографических и пунктуальных ошибок либо неполного ответа на поставленные вопросы, проект ответа на обращение возвращается ответственному исполнителю для доработки.

3.6. Подписанный ответ в течение одного рабочего дня проходит регистрацию в приемной руководителя Северного управления, где документу присваиваются дата регистрации (подписания) и 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 Северном управлении.

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Северное управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Северном управлении в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Северное 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 Северного 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 начальником отдела.

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. Проект разъяснения документа готовится специалистом, указанным в резолюции первым.

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, Северное 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Проект ответа готовится начальником отдела.

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 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.

4.6. 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 Северное управление.

Раздел 5. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

5.1. Контроль качества и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем Северного управления. 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. 35. Настоящего Положения, руководитель Северного управления вправе принять меры дисциплинарного или иного характера к исполнителю, допустившему

нарушение.

5.4. В случае отсутствия ответа на обращение гражданина в срок, указанный в п. 3.1. настоящего Положения, 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.

Раздел 7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан в Северном управлении осуществляется руководителем Северного управления и должностными лицами Северного управления, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

7.2. Личный прием граждан проводится руководителем Северного управления по предварительной записи каждый понедельник с 14.00 час. до 15.00 час. по адресу: Самарская область, с.Сергиевск, ул. Н.Краснова, д. 84 «Б». Иные должностные лица Северного управления ведут личный прием граждан без предварительной записи в рабочие часы.

7.3. Информация о времени и месте проведения личного приема размещается на сайте Северного управления, а также на информационном стенде в здании Северного управления.

7.4. Запись граждан на личный прием осуществляется по телефону 8(846)5521105.

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

7.6. В ходе личного приема граждан в Северном управлении ведется протокол.

7.7. На личном приеме запрещается гражданам производить аудио и видеосъемку, а также осуществлять прямую трансляцию личного приема в сети Интернет.

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

7.9. 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 Северного управления. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены об казанном процессе.

7.10. При посещении гражданином Северного 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 посетителей и уполномоченных лиц Северного управления.

7.11. Запрещается вносить в Северное управление вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для посетителей Северного управления и уполномоченных лиц Северного управления, а также крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров, и животных.

7.12. 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 пачканной одежде в Северное управление запрещается.

Раздел 8. Проведение личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в Северном управлении осуществляет руководитель в соответствии со своим рабочим графиком.

8.2. Личный прием граждан в Северном управлении осуществляется в индивидуальном порядке с каждым заявителем, присутствие иных лиц, за исключением специалистов Северного управления, допускается только по согласованию с руководителем, осуществляющим 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 Северного управления, гражданину дается разъяснения, 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 действует запрет на аудио и видеосъемку и осуществление прямой трансляции личного приема в сети 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 ходе нарушения условий п. 7.7. личный прием может быть прекращен.

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

Раздел 9. Информационно-аналитическая деятельность

9.1. Северное управление ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляют в министерство образования и науки Самарской области информацию о работе по рассмотрению обращений граждан за прошедший год по форме, установленной министерством образования и науки Самарской области.