



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 23.03.2015 № 84-02

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

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о министерстве образования и науки Самарской области, утвержденного постановлением Правительства Самарской области от 20.06.2008 № 238 в целях оптимизации системы работы с обращениями граждан в министерстве образования и науки Самарской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан.
2. Признать утратившими силу приказ министерства образования и науки Самарской области от 28.04.2007 № 22-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращения граждан» и приказ министерства образования и науки Самарской области от 10.03.2011 № 30-од «О внесении изменений в приказ министерства образования и науки Самарской области от 28.04.2007 № 22-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращения граждан».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на департамент ресурсного обеспечения, организационной и информационной деятельности министерства (Ромашкина).

Министр
образования и науки
Самарской области



В.А. Пылев

Аксютин 3322246



УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства
образования и науки
Самарской области
от 23.03.2015 № 84-09

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан**

Раздел 1. Сфера применения настоящего Положения

1. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство образования и науки Самарской области (далее – министерство), в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 2. Основные термины, используемые в Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленные в министерство или должностному лицу министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в министерство;

2) организация работы с обращениями - создание условий, обеспечивающих сбор, хранение необходимой информации и снабжение ею граждан, организаций в установленные сроки и с наименьшими затратами. Она включает организацию рационального документооборота, создание информационно-поисковых систем по документам, подготовку документов к передаче в ведомственный архив;

3) контроль исполнения -- постановка обращения на контроль, предварительная проверка и регулирование хода исполнения, учет и обобщение результатов контроля исполнения, информирование руководителя управления организационной и информационной деятельности и документооборота (далее –

управления);

4) исполнитель – сотрудник министерства, ответственный за подготовку проекта ответа по поступившему обращению;

5) ответственное лицо – сотрудник управления, ответственный за организацию работы с обращениями граждан;

6) контролирующее лицо – сотрудник управления, ответственный за контроль исполнения.

Раздел 3. Порядок регистрации обращений граждан

1. Письменное обращение, поступившее в министерство, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в автоматизированной информационной системе делопроизводства и документооборота (далее – АИС ДД).

2. При регистрации в АИС ДД обращение подлежит сканированию в полном объеме. В случае невозможности сканирования документа или его части он вкладывается в дело, сформированное в управлении, о чем делается соответствующая отметка в электронной карточке документа.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, рассмотрение которых не относится к компетенции министерства, в семидневный срок со дня его регистрации подлежит переадресации ответственным лицом в соответствующий орган, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения. В случае проведения личного приема заявителю дается разъяснение, какой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления уполномочен рассматривать поставленные в обращении вопросы.

4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу министерство в случае необходимости может запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

5. Не допускается направление обращения на рассмотрение в территориальные управления, образовательные организации, должностным лицам и руководителям министерства, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

6. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения ответственное лицо готовит проект резолюции министра, заместителя министра и передает его с обращением для принятия решения соответствующему должностному лицу. После возвращения обращения от должностного лица ответственное лицо вносит резолюцию в АИС ДД.

7. Руководитель структурного подразделения ответственного за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией должностного лица в день получения обращения в электронной форме посредством АИС ДД назначает исполнителя путем внесения соответствующей записи в АИС ДД.

Раздел 4. Рассмотрение обращений

1. Поступившие в министерство обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Обращения, поступившие в министерство, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией:

а) к компетенции министерства относятся рассмотрение и принятие решений по первичным обращениям граждан, если содержащиеся в них вопросы относятся к ведению министерства; принятие решений по первичным обращениям граждан, поступившим из иных органов государственной власти и местного самоуправления, рассмотрение и принятие решений по повторным обращениям граждан;

б) к компетенции территориальных управлений министерства, их должностных лиц и руководителей относится рассмотрение и принятие решений по первичным обращениям граждан подведомственной территории, также рассмотрение и подготовка ответа заявителю на обращения граждан

подведомственной территории, поступившие в министерство или иные органы государственной власти и органы местного самоуправления впервые.

3. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение.

4. Исполнитель не позднее, чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения предоставляет проект ответа на обращение ответственному лицу. В случае, если обращение получено по результатам встречи Губернатора Самарской области, вице-губернатора – председателя Правительства Самарской области, исполнитель предоставляет проект ответа на обращение ответственному лицу в течение 12 дней с момента регистрации.

5. 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 письменного обращения, требующего дополнительного изучения и проверки, может быть продлен министром (заместителем министра – руководителем департамента) не более чем на 30 календарных дней. При этом исполнитель письменно обращается к министру или заместителю министра - руководителю департамента, к ведению которых относится решение поставленных вопросов, с просьбой о продлении срока. Служебная записка после принятия решения о продлении срока рассмотрения подлежит возврату ответственному лицу для формирования дела.

6. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием причин о продлении срока, а в случае необходимости – иные заинтересованные органы.

7. В случае, если ответ требует предоставления информации из двух и более структурных подразделений министерства, своевременное и качественное исполнение поручения по обращениям осуществляет исполнитель, указанный первым в резолюции должностного лица. После подготовки сводного ответа, перед передачей его должностному лицу,

исполнитель обязан получить визы всех соисполнителей.

8. Ответственное лицо, получив от исполнителя проект ответа, делает на втором экземпляре отметку о получении с указанием даты получения. В день получения проекта ответа ответственное лицо осуществляет его проверку. В случае, если проект ответа содержит ошибки, либо не раскрыты все вопросы, изложенные в обращении, ответственное лицо возвращает его исполнителю. В случае несогласия с решением ответственного лица исполнитель представляет свои возражения руководителю управления организационной и информационной деятельности и документооборота в течение одного рабочего дня с момента получения замечаний.

9. После проверки проекта ответа ответственное лицо в этот же день предоставляет его на подпись соответствующему должностному лицу.

10. После подписания должностным лицом ответ на обращение подлежит возврату для регистрации ответственному лицу. Регистрация ответа на обращение осуществляется в день его получения от должностного лица.

11. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

12. Обращения, направленные в министерство Уполномоченным по правам человека в Самарской области, с предложением о проведении проверки по вопросам неоднократных нарушений прав и законных интересов заявителей, в том числе содержащие факты коррупционных проявлений, рассматриваются под непосредственным контролем министра образования и науки Самарской области (лицом, исполняющим его обязанности), в установленные действующим законодательством сроки.

Раздел 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. На письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес для направления ответа, ответ не

дается. Если в указанном письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Министерство при получении письменного обращения, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщив гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. На письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями в министерство, и при этом не содержащие новые доводы или обстоятельства, министерство вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 или соответствующему должностному лицу.

Раздел 6. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

1. Контроль исполнения срока рассмотрения обращения осуществляется в министерстве контролирующим лицом.

2. В целях осуществления контроля контролирующее лицо еженедельно готовит информацию на руководителей структурных подразделений об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в течение следующих 5 рабочих дней. Данная информация направляется посредством АИС ДД.

3. В день окончания срока рассмотрения контролирующее лицо направляет руководителю структурного подразделения информацию по обращениям, срок рассмотрения которых истек.

4. В случае не поступления проекта ответа ответственному лицу после действий, указанных в п.3 раздела 6 настоящего Положения, контролирующее лицо на следующий день сообщает о фактах нарушения в форме служебной записки заместителю министра – руководителю департамента, в компетенции которого находится рассмотрение обращения.

5. В случае не поступления проекта ответа ответственному лицу после действий, указанных в п.4 раздела 6 настоящего Положения, руководитель управления организационной и информационной деятельности и документооборота министерства на следующий день направляет в адрес министра служебную записку с изложением фактов нарушения сроков рассмотрения обращения и ходатайством о проведении в отношении исполнителя (-ей) служебной проверки.

6. По окончании работы с обращением в журнале регистрации

контролирующим лицом делается пометка о снятии его с контроля.

Раздел 7. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в министерстве осуществляют министр и должностные лица, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

2. График и время личного приема граждан в министерстве утверждается министром или должностным лицом, ответственным за организацию приема и рассмотрение обращений граждан.

3. Прием граждан проводится в установленные дни и часы в соответствии с утвержденным графиком.

4. Информация о времени и месте проведения личного приема, а также о лицах, его осуществляющих, размещается на сайте министерства, а также на информационной доске в помещении министерства или соответствующего управления.

5. Регистрация граждан, прибывших на личный прием, ведется в журнале учета приема граждан по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

6. Содержание устного обращения гражданина заносится в регистрационно-контрольную карточку по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению. С согласия гражданина ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

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

9. Совместный прием граждан министром образования и науки Самарской области (лицом, исполняющим его обязанности) с Уполномоченным по правам человека в Самарской области по вопросам неоднократных нарушений их прав и

законных интересов, в том числе по вопросам коррупционных проявлений, проводится по инициативе Уполномоченного по правам человека в Самарской области.

Раздел 8. Обработка и хранение обращений граждан

1. Поступившие в министерство обращения граждан регистрируются в АИС ДД.

2. Первичные обращения граждан с прилагаемыми копиями ответов подшиваются в папки по порядковым номерам сформированных дел, и хранятся в течение пяти лет. Повторные обращения граждан подшиваются в папки дел, сформированных по первичным обращениям.

Раздел 9. Представление информации о работе с обращениями граждан

1. Территориальные управления ежегодно в срок до 15 февраля следующего года представляют в министерство информацию «О работе по рассмотрению обращений граждан» по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению.

2. Министерство на основании представленной информации ежегодно анализирует работу с обращениями и заявлениями граждан и в срок до 30 марта следующего года составляет итоговый отчет.

Журнал учета личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О., адрес посетителя	Социальный статус гражданина, место работы	Краткое содержание просьбы	Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием	Поручение по итогам приема (кому направлено)	Отметка об окончательном решении (исполнении)
1	2	3	4	5	6		7

	Регистрационно-контрольная карточка	
Ф.И.О.		
Адрес:		
Телефон:		
Социальная категория граждан:		
Вид обращения: устно тел.зв.		
Дата обращения:		
Содержание вопроса:		
Должностное лицо, осуществляющее прием:		
Поручение:		
Исполнитель:		
Отметка об исполнении:		

**Информация
о работе по рассмотрению обращений граждан**

в _____ за 20__ год.

(наименование управления)

В 20__ году непосредственно в управление * поступило _____ обращений и заявлений граждан, письменных _____, электронных _____, в том числе без подписи или адресата _____, коллективных обращений _____, индивидуальных _____.

По муниципальным образованиям:

Всего:	
в том числе:	
городской округ:	
муниципальные районы:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
иногогородние	

По категориям авторов:

педагогические работники (педагоги школ, преподаватели вузов, учреждений начального, среднего и дополнительного профессионального образования, воспитатели дошкольных и интернатных учреждений, работники учреждений дополнительного образования детей)	
сотрудники образовательных учреждений (младший обслуживающий и вспомогательный персонал)	
руководители образовательных учреждений	

*без учёта обращений, поступивших из министерства образования и науки Самарской области)

родители дошкольников, учащихся школ, студентов	
учащиеся образовательных учреждений (школьники, студенты, аспиранты)	
учителя - пенсионеры	
прочие граждане	

По тематике вопросов, содержащихся в обращениях и заявлениях граждан:

	Тема	
1.	Организация образовательного процесса (содержание образования, ФГОСЫ, загруженность учащихся, наполняемость классов, организация горячего питания, приём в образовательные учреждения)	
2.	Нарушение прав участников образовательного процесса	
3.	Ремонт, реконструкция, строительство образовательных учреждений, материально-техническое оснащение и обустройство территорий	
4.	Оплата труда (повышение оплаты труда, нарушения в оплате, выплаты стимулирующих надбавок)	
5.	Дошкольное образование (общие вопросы, порядок комплектования, очередность, внеочередной приём, зачисление в связи с трудной жизненной ситуацией)	
6.	Высшее, среднее, начальное и дополнительное профессиональное образование (платное обучение, повышение оплаты, перевод на бюджетное обучение, выплаты стипендий, льготы при поступлении, вопросы научной деятельности)	
7.	Жалобы на руководителей, педагогов и сотрудников образовательных учреждений	
8.	Жалобы, содержащие сведения о коррупционных проявлениях в образовательных учреждениях	
9.	Реорганизация, реструктуризация, оптимизация сети образовательных учреждений	
10.	Итоговая аттестация учащихся (организация и проведение ГИА и ЕГЭ, нарушения в проведении, выдача результатов)	
11.	Привлечение родительских средств в образовательных учреждениях, нарушения, платные образовательные услуги	

12.	Вопросы аттестации педагогических кадров	
13.	Нарушение трудового законодательства (приём, увольнение, сокращение, восстановление на работе, распределение учебной нагрузки)	
14.	Лицензирование образовательной деятельности, соблюдение лицензионных требований образовательными учреждениями	
15.	Меры социальной поддержки молодых педагогов	
16.	Предоставление ипотечного кредита молодым педагогам	
17.	Благодарственные письма, ходатайства о поощрении, присвоении званий, наград педагогам	
18.	Жилищные вопросы (приватизация, оплата жилья, передача жилого фонда в муниципальную собственность)	
19.	Организация подвоза учащихся, выделение автобусов	
20.	Вопросы трудоустройства педагогов, представление вакансий	
21.	Предложения по работе в сфере образования	
22.	Нарушение финансово-хозяйственной деятельности в образовательных учреждениях (распределение и расходование бюджетных и внебюджетных средств)	
23.	Конфликтные ситуации в коллективах	
24.	Отзывы обращений граждан, заявления педагогических коллективов о прекращении рассмотрения многократных обращений	
25.	Выплата социальных пособий, стипендий сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, детям-инвалидам	
26.	Оказание материальной помощи педагогам - пенсионерам, предоставление льгот	
27.	Прочие вопросы (выдача архивных справок, копий документов, подтверждение, выдача дубликатов и копий документов об образовании, информационно-справочные запросы)	

Результаты рассмотрения и меры, принятые по обращениям граждан:

Всего поступило обращений:	
из них:	
проведена проверка с выездом на место	

проведена камеральная проверка	
По рассмотренным обращениям:	
решено положительно (разрешено по существу, меры приняты)	
даны разъяснения	
отказано	
кол-во обращений, в которых подтвердились приведённые факты	
кол-во обращений, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны (дисциплинарные взыскания)	
рассмотрено обращений с нарушением срока	
перенаправлено по компетенции	
списано «в дело» без рассмотрения	

Организация личного приема граждан:

Количество приемов руководителя (по графику)	Количество принятых граждан	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения
			решено, меры приняты - даны разъяснения - отказано -
принято специалистами (устный приём)			решено, меры приняты - даны разъяснения - отказано -

Примеры положительного решения вопросов (2 - 3 конкретных примера):

- 1.
- 2.
- 3.

Руководитель управления : _____

(Ф.И.О.)

(подпись)