



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

26.03 2018 г.

№ 17-17

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования и науки Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования и науки Алтайского края.
2. Признать утратившим силу приказ Главного управления образования и молодежной политики Алтайского края от 29.11.13 № 5338.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника сектора документационного обеспечения деятельности Министерства Пальшину С.И.

Заместитель министра

М.В.Дюбенкова

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства образования
и науки Алтайского края
от 26.03 2018 № 17-17

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в
Министерстве образования и науки Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования и науки Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Министерство образования и науки Алтайского края (далее – «Министерство») или на имя должностных лиц Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Министерство, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон»).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в Министерство, должностным лицам Министерства, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Министерство, должностные лица Министерства, направляются на почтовый адрес: ул. Ползунова, д. 36, г. Барнаул, 656035. Обращения в форме электронного документа направляются через официальный сайт Министерства (<http://www.educaltai.ru>).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляет сектор документационного обеспечения Министерства (далее – «сектор»).

2.4. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение (Министерство), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому оно адресовано;

свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

Указанное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

адрес электронной почты, по которому должны быть отправлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Министерства, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению. Такое обращение 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;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного са-

моуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

ответ на поставленный в обращении вопрос 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.

2.11. Если в 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.

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

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр образования и науки Алтайского края (далее – «министр») (лицо, исполняющее его обязанности), заместитель министра, курирующий деятельность подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы Министерству или одному и тому же должностному лицу Министерства. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.15. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Министерства и должностных лиц Министерства, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.16. Ответ на обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адре-

су электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

На поступившее в Министерство 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 на официальном сайте Министерства в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

2.17. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов Министерства, осуществляется структурным подразделением Министерства, разработавшим правовой акт.

3. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации специалистом сектора в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

В случае поступления обращения в Министерство после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Специалисты сектора по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение министру (лицу, исполняющему его обязанности), заместителю министра, курирующему вопросы, содержащиеся в обращении.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, должностных лиц Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев указанных в абзаце 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта

Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в части 4 статьи 11 Федерального закона, абзаце 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

Подготовку сопроводительного письма в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления гражданину, направившему обращение, осуществляет специалист Министерства, получивший обращение на исполнение (далее – «исполнитель»).

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным выше запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются министру, заместителям министра, курирующим деятельность соответствующих структурных подразделений Министерства.

3.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министерства, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации за исключением случая, указанного в абзаце 2 пункта 3.4 настоящего Порядка.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ними рабочий день.

4.2. Должностные лица Министерства:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных ор-

ганах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.10 - 2.13 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Министерства, то обращение в течение двух дней возвращается в сектор с сопроводительным письмом (служебной запиской) за подписью руководителя структурного подразделения Министерства с предложениями о переадресации обращения.

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностные лица Министерства, ответственные за исполнение обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращения гражданина осуществляют руководители структурных подразделений Министерства, подготавливающих ответ на обращение, поступившее на рассмотрение, в пределах их компетенции.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Министерстве, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.7. Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения и обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, представить ему все материалы и сведения, необходимые для подготовки ответа заявителю.

Соисполнители не вправе направлять ответ на обращение, минуя ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель направляет обобщенный ответ, прилагая информацию, полученную от соисполнителей, либо визируя ответ у соисполнителя.

4.8. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство и находящихся в его компетенции, осуществляется сектором.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Министерстве включает:
предварительную запись граждан;
регистрацию граждан;

прием граждан министром, заместителями министра;
первичную обработку материалов приема;
направление поручения исполнителям;
подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к министру, заместителям министра осуществляется по телефонам: (3852) 298601, 298643, либо по адресу: ул. Ползунова, д. 36, г. Барнаул, кабинет № 125 в соответствии с режимом работы.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием осуществляют уполномоченные специалисты сектора на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

Гражданину, обратившемуся в Министерство для записи на личный прием к министру, предлагается записаться на личный прием к заместителю министра, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностные лица сектора вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Личный прием граждан министром, заместителями министра проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.6. Регистрация граждан на личный прием осуществляется специалистами сектора в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.7. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной министром, заместителем министра руководители структурных подразделений Министерства своевременно сообщают об этом специалистам сектора, которые предупреждают граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.8. В день проведения личного приема граждан специалисты сектора заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и заносят данные заявителя в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее – САДД «Дело»).

5.9. Министром, заместителем министра одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Министр, заместитель министра при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием должност-

ных лиц Министерства, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях министром, заместителем министра даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.11. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием САДД «Дело». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.12. Министр, заместители министра при необходимости проводят выездные приемы граждан.

5.13. Должностные лица сектора, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.15. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению специалистами сектора. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения министра с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами Министерства в письменном виде и представляются за подписью руководителя в сектор для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в сектор.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

резолуция министра, заместителя министра;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в секторе в соответствии с утвержденной номенклатурой Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде и ответы на них, хранятся в САДД «Дело».