



**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.01.2020

№ 2

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменений в постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.10.2016 № 5

В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» министерство общего и профессионального образования Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. В постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.10.2016 № 5 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве общего и профессионального образования Ростовской области» внести изменения, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 25.12.2019 № 12 «О внесении изменений в постановление минобразования Ростовской области от 12.10.2016 № 5».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на начальника контрольно-организационного управления Постникова А.Г.

Министр



Л.В. Балина

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве общего и профессионального образования
Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Минобразовании Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Минобразовании Ростовской области по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Минобразовании Ростовской области осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом Ростовской области;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О регламенте Правительства Ростовской области»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 07.11.2011 № 96 «Об утверждении Положения о министерстве общего и профессионального образования Ростовской области»;
- распоряжениям Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;
- приказом Минобразования Ростовской области от 02.05.2017 № 270 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству»;
- приказом Минобразования Ростовской области от 17.09.2015 № 656 «Об утверждении регламента министерства».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений,

рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники минобразования Ростовской области несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в минобразовании Ростовской области его должностные лица:

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 органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у 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 по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в минобразование Ростовской области, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.43 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Минобразования Ростовской области для доставки письменных обращений является: 344082, г. Ростов-на-Дону, пер. Доломановский, д. 31.

2.2. График (режим) работы Минобразования Ростовской области:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 13.45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Минобразование Ростовской области путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее – Электронная приемная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Минобразование Ростовской области через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Минобразования Ростовской области, к рассмотрению не принимаются.

Поступившие через Электронную приемную документы, не относящиеся к обращениям граждан, или обращения, адресованные другим органам исполнительной власти Ростовской области, принимаются к рассмотрению в установленном законодательством порядке.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;
с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;
отслеживания текущего состояния исполнения обращения;
получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;
просмотра всех ранее направленных обращений;
предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

Обращение, в отношении которого гражданином предоставлено разрешение, указанное в абзаце тринадцатом настоящего пункта, может быть опубликовано Минобразованием Ростовской области в Электронной приемной.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: +7 (863) 267-86-44 или +7 (863) 240-34-97.

Прием обращений в телефонном режиме в Минобразовании Ростовской области не осуществляется.

Телефон для справок: +7 (863) 240-41-91.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Минобразования Ростовской области, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Минобразования Ростовской области в сети «Интернет»: www.rostobr.ru.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником отдела организационной работы и делопроизводства Минобразования Ростовской области (далее - отдел организационной работы и делопроизводства) по телефону: +7 (863) 240-41-91.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Минобразования Ростовской области в сети «Интернет»: www.rostobr.ru.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы Минобразования Ростовской области;
требования к письменным обращениям граждан;
график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами Минобразования Ростовской области;
почтовый адрес Минобразования Ростовской области;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками отдела организационной работы и делопроизводства или приемной министра: о местонахождении и графике работы минобразования Ростовской области; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в минобразовании Ростовской области, если Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, министром общего и профессионального образования Ростовской области (далее – министр), лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Если в обращении, поступившем в минобразование Ростовской области из иных государственных органов, не были установлены контрольные сроки исполнения, то эти сроки исчисляются со дня регистрации обращения в минобразовании Ростовской области.

2.10. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен министром, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление автору обращения.

2.11.1. По поступившему в минобразование Ростовской области в установленном порядке запросу государственного органа срок подготовки информации исполнителем для этого органа не должен превышать пятнадцать дней.

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию минобразования Ростовской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.13. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов

местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.14. 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 в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в минобразование Ростовской области с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в минобразовании Ростовской области.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в минобразование Ростовской области, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение

в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если 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 самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в минобразование Ростовской области или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается министром на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае если обращение, поступившее в минобразование Ростовской области, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.43 настоящего раздела на официальном сайте минобразования Ростовской области в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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.

3.10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в минобразование Ростовской области или должностному лицу минобразования Ростовской области.

3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела организационной работы и делопроизводства.

3.12. По просьбе гражданина работниками отдела организационной работы и делопроизводства на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.13. Обращения, поступившие в отдел организационной работы и делопроизводства по факсу, принимаются работниками этого отдела.

3.14. Обращения, поступившие в минобразование Ростовской области по почте, передаются невскрытыми в отдел организационной работы и делопроизводства.

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц минобразования Ростовской области письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом организационной работы и делопроизводства должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом в отдел организационной работы и делопроизводства для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в отдел организационной работы и делопроизводства, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.17. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.18. Работники отдела организационной работы и делопроизводства обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.19. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.20. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, принято в отделе, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (Правительство Ростовской области, Губернатор Ростовской области, первые заместители Губернатора Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области, министр либо иные адресаты);

состав документа (количество страниц);
реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
краткое содержание обращения;
рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
кратность обращения (повторное, многократное);
гражданство заявителя (при наличии информации);
форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники отдела организационной работы и делопроизводства.

3.22. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (студенты колледжа, родители обучающихся).

3.23. По содержанию каждого обращения работники отдела организационной работы и делопроизводства вносят в регистрационную карточку системы «Дело» проект резолюции министра по ответственному исполнителю, при необходимости – соисполнителей, и направляют министру на согласование.

3.24. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Минобразования Ростовской области, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

Ответственный исполнитель подготавливает, в случае необходимости, сопроводительное письмо в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, а также уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, подписываются министром, заместителем министра или начальником управления в зависимости от должности адресата.

Уведомление заявителям о переадресации обращения подписывается заместителем министра или начальником управления.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются министром или заместителем министра.

3.25. Решение о направлении обращения на рассмотрение ответственному исполнителю принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

3.26. Запрещается переадресовать жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.27. Обращения граждан, поступившие в минобразование Ростовской области из федеральных органов государственной власти, в случаях если они взяты ими на контроль, передаются министру, который определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

3.28. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.29. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.30. Обращения, направляемые в бумажном виде для рассмотрения в органы исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления и организации в соответствии с их компетенцией, ежедневно, до 16 часов, передаются в приемную министра работником отдела организационной работы и делопроизводства для их рассылки.

3.31. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя отдел организационной работы и делопроизводства. О такой передаче работником отдела организационной работы и делопроизводства делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком и Регламентом минобразования Ростовской области.

3.32. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.33. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким структурным подразделениям минобразования Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым или отмеченный восклицательным знаком в регистрационной карточке системы «Дело». При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.34. Ответ на депутатский запрос по обращениям граждан, направленный в Правительство Ростовской области депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и переадресованный в минобразование Ростовской области, должен быть дан в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее - отдел обращений).

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.35. Ответ на депутатский запрос, направленный в Правительство Ростовской области депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, и переадресованный в минобразование Ростовской области, должен быть дан в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе обращений.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.36. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в минобразование Ростовской области по вопросам, входящим в компетенцию минобразования Ростовской области и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.37. В случае если при рассмотрении обращения в минобразовании Ростовской области возникают разногласия между исполнителями о компетенции, вопрос об исполнителях данного обращения решается в соответствии с пунктом 9.20 Регламента минобразования Ростовской области.

3.38. В случае если обращение направлено в минобразование Ростовской области из отдела обращений не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по обращениям граждан за подписью должностного лица минобразования Ростовской области со ссылкой на правовой акт. При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.39. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.40. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица минобразования Ростовской области обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.41. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.42. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и (или) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, подписывается уполномоченным должностным лицом на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется гражданину ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.43. Ответ на обращение, поступившее в минобразование Ростовской области, 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, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте минобразования Ростовской области в сети «Интернет».

3.44. Ответ на обращение граждан подписывается министром, заместителем министра либо начальником управления.

3.45. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.46. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в минобразовании Ростовской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя, а также номер его служебного телефона.

3.47. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка ответственный исполнитель не позднее, чем за пять дней до истечения срока, готовит проект уведомления в адрес автора обращения за подписью министра о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин. Подтверждением согласия министра на продление срока рассмотрения обращения является его подпись на данном уведомлении.

3.48. Копию уведомления о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в отдел организационной работы и делопроизводства для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником

отдела организационной работы и делопроизводства проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.49. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.50. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно служебной запиской в отдел организационной работы и делопроизводства о результатах согласования для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.51. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется заместителями министра, начальниками управлений, начальниками отделов, находящихся в прямом подчинении министра, давшими поручение по рассмотрению обращений.

3.52. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в управление, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел организационной работы и делопроизводства для дальнейшей отправки в управление.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, отделом организационной работы и делопроизводства ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.53. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел организационной работы и делопроизводства работник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.54. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.55. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.56. Обращения граждан, поступившие в минобразование Ростовской области из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для

сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. На доклад Губернатору Ростовской области передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Правительства Ростовской области и руководителями органов исполнительной власти Ростовской области, а также запросы депутатов, адресованные Губернатору Ростовской области.

4.2. Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области начальником управления может направляться запрос в минобразование Ростовской области о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в минобразование Ростовской области.

4.3. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в управлении, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.4. Срок исполнения поручения Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позже, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Губернатором Ростовской области продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.5. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.6. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется вместе с материалами по обращению в управление для передачи на доклад Губернатору Ростовской области.

4.7. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.8. Ответ на обращение гражданина, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки заявителю направляется на визирование начальнику управления.

Начальник управления вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.9. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле в управлении.

В случае если в ответе, полученном от минобразования Ростовской области, рассматривавшем обращение по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

4.10. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении, а также организуется подготовка ответственным должностным лицом минобразования Ростовской области объяснительной записки на имя Губернатора Ростовской области.

Объяснительная записка передается в управление ответственным должностным лицом минобразования Ростовской области в течение пяти дней со дня регистрации обращения в отделе обращений.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1. Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области, осуществляются пресс-службой Губернатора Ростовской области (далее – пресс-служба).

Вопросы, поступившие в ходе проведения «прямых эфиров» и не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона,

направляются отделом обращений в минобразование Ростовской области в соответствии с компетенцией для подготовки информации по существу вопроса и направления ее в пресс-службу.

5.2. Ответственный исполнитель минобразования Ростовской области, которому поручено рассмотрение вопросов, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.3. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.4. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.5. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.6. После подготовки ответа ответственный исполнитель минобразования Ростовской области, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.7. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

5.8. Копия ответа, данного заявителю, направляется ответственным исполнителем минобразования Ростовской области в пресс-службу по системе «Дело».

5.9. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на заместителей министра и начальников управлений, которым было поручено рассмотрение обращений.

6. Личный прием граждан в минобразовании Ростовской области

6.1. Личный прием граждан осуществляется министром, заместителями министра или уполномоченными ими должностными лицами минобразования Ростовской области по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений минобразования Ростовской области, иные должностные лица.

6.2. Прием граждан министром проводится в форме личного приема в минобразовании Ростовской области, по поручению Губернатора Ростовской области – в его общественных приемных в городских округах и муниципальных

районах Ростовской области, а также в других установленных для приема граждан местах.

6.3. Личный прием министром в минобразовании Ростовской области осуществляется один раз в месяц в последний четверг месяца после 16 часов, личный прием заместителями министра – каждый четверг после 16 часов.

6.4. Информация о месте, днях и часах личного приема доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте министерства.

6.5. Запись на личный прием проводит секретарь министра, при этом на личный прием к министру - после проведения с гражданином предварительного собеседования, к заместителям министра – после согласования с ними.

6.6. В просьбе о записи на прием может быть отказано, если затрагиваемый вопрос не относится к ведению министерства. В этом случае гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. Предварительное собеседование с гражданами, желающими попасть на личный прием к министру, проводится начальником контрольно-организационного управления минобразования Ростовской области или лицом его замещающим. В ходе собеседования уточняются детали проблемы, послужившей причиной обращения гражданина на прием, определяются возможные направления ее решения. Содержание устного обращения заносится в карточку учета личного приема гражданина (приложение к настоящему Порядку).

6.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе предварительного собеседования, о чем начальником контрольно-организационного управления или лицом его замещающим делается запись в карточке учета личного приема гражданина.

6.9. В остальных случаях, если гражданин больше не настаивает на личном приеме у министра, ему дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Для этого начальник контрольно-организационного управления или лицо его замещающее передает карточку личного приема с кратким содержанием обращения в отдел организационной работы и делопроизводства на регистрацию и рассмотрение в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

6.10. Если после предварительного собеседования гражданин продолжает настаивать на необходимости личного приема у министра, карточка личного приема с кратким содержанием обращения передается начальником контрольно-организационного управления или лицом его замещающим секретарю министра, с которым в дальнейшем гражданин согласовывает дату и время личного приема у министра.

6.11. Секретарь министра организует подготовку информации для министра по вопросу, поднятому в обращении гражданина, стремящегося попасть на личный прием к министру, а также извещает этого гражданина о дате и времени личного приема не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

6.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных

законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.13. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

6.14. По окончании личного приема гражданину с его согласия дается устный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо дается поручение соответствующему руководителю подразделения о принятии необходимых мер и подготовке в определенный срок письменного ответа. Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

6.15. Информация о принятом решении вносится помощником министра в карточку учета личного приема гражданина, которая передается в отдел организационной работы и делопроизводства для регистрации и, при необходимости, организации рассмотрения в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

6.16. В случае отсутствия в день приема министра по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

6.17. В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к министру, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению министра в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.18. Аналогичный порядок (за исключением предварительного собеседования) устанавливается для личного приема у заместителей министра. В этом случае заполнение карточки личного приема возлагается заместителем министра, ведущим личный прием, на одного из специалистов или руководителей подразделений министерства.

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

6.20. Министр, его заместители и руководители подразделений при выезде в муниципальные образования с информационными группами, а также находясь в командировках, как правило, предусматривают время для проведения личного приема граждан в администрациях муниципальных образований области или других заранее определенных местах. Принятые на выездных приемах письменные обращения передаются в отдел организационной работы и делопроизводства, учитываются и рассматриваются с соблюдением настоящего Порядка.

6.21. Контроль исполнения должностными лицами решений и поручений, данных в результате личного приема, осуществляется руководителем, проводившим прием граждан, а также руководителями подразделений, в чьем подчинении находятся ответственные исполнители этих решений и поручений.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.2. Контролю за рассмотрением подлежат все поступившие в минобразование Ростовской области обращения граждан.

7.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, его заместителями, начальниками управлений, начальником отдела организационной работы и делопроизводства, а также руководителями иных структурных подразделений минобразования Ростовской области, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.4. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7.5. Отдел организационной работы и делопроизводства обеспечивает учет и анализ количества и характера рассмотренных письменных и устных обращений граждан, принятых по ним решений, готовит соответствующие аналитические материалы для Правительства Ростовской области и министра.

8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц минобразования Ростовской области

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица минобразования Ростовской области, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц минобразования Ростовской области, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются по поручению министра начальником контрольно-организационного управления.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц минобразования Ростовской области, принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

8.6. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц минобразования Ростовской области, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого начальником контрольно-организационного управления по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия

(бездействие), должностных лиц Правительства Ростовской области осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.7. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в минобразовании Ростовской области.

Приложение
к Порядку
организации работы по
рассмотрению обращений
граждан в министерстве
общего и
профессионального
образования
Ростовской области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием _____ Ф.И.О.
(подпись)