



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.07.2025

№ 1

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Порядка
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве образования Ростовской области**

В соответствии с указом Губернатора Ростовской области от 13.05.2025 № 110 «О министерстве образования Ростовской области» министерство образования Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве образования Ростовской области согласно приложению № 1.

2. Признать утратившими силу некоторые постановления министерства общего и профессионального образования Ростовской области по перечню согласно приложению № 2.

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя министра образования Ростовской области Малиночку И.Н.

Министр

Т.С. Шевченко

Постановление вносит
отдел организационной работы
и делопроизводства



Приложение №1
к постановлению
министерства образования
Ростовской области
от 30.07.2025 № 1

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве образования Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве образования Ростовской области (далее – минобразование Ростовской области) по своевременному и полному рассмотрению 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 21.08.2023 № 74 «О Регламенте Правительства Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 07.11.2011 № 96 «Об утверждении Положения о министерстве образования Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

Инструкцией по делопроизводству, утвержденной приказом министерства образования Ростовской области.

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные минобразованию Ростовской области, министру образования Ростовской области, первому заместителю министра образования Ростовской области, заместителям министра образования Ростовской области, руководителям структурных подразделений минобразования Ростовской области, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 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;

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. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в минобразовании Ростовской области. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, работниками управления изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать 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:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа 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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указаны 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 обращений в письменной форме является: 344082, г. Ростов-на-Дону, пер. Доломановский, д. 31.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в отдел организационной работы и делопроизводства минобразования Ростовской области (далее – отдел организационной работы и делопроизводства) по адресу: 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. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляется обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в минобразование Ростовской области или должностному лицу в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан». В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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 исполнительным органам Ростовской области, принимаются к рассмотрению в установленном законодательством порядке.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Телефон для справок Минобразования Ростовской области: +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.minobr.donland.ru.

2.6. 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.minobr.donland.ru.

2.7. На информационном стенде Минобразования Ростовской области размещается следующая обязательная информация:

режим работы Минобразования Ростовской области;

требования к 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 по телефону +7 (863) 240-41-91: 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.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 №262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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 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 сроки исполнения обращения 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 гражданину.

2.11.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию Минобразования Ростовской области, переадресовывается 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. 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 регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

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

3.3. 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 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы Ростовской области, 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 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 обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались 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, первым заместителем министра, заместителями министра на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в минобразование Ростовской области, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в иные исполнительные органы Ростовской области, 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 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 обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками отдела организационной работы и делопроизводства. 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.

При обращении в минобразование Ростовской области граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, работником отдела организационной работы и делопроизводства осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного прием.

3.12. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в минобразование Ростовской области на бумажном носителе или по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), регистрируются отделом организационной работы и делопроизводства и направляются в электронном виде в соответствующее структурное подразделение минобразования Ростовской области для рассмотрения. При этом, при наличии подлинников документов на бумажном носителе, они передаются в соответствующее структурное подразделение.

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

3.14. 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.

3.15. 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.

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

Учет, систематизация и анализ обращений граждан, поступивших через Единый портал, осуществляются с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.17. 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».

3.18. 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».

3.19. 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 (минобразование Ростовской области, министр образования Ростовской области, первый заместитель министра образования Ростовской области, заместители министра образования Ростовской области 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);
форма обращения (в письменной форме, 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 (например, коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.23. По содержанию каждого обращения работники отдела организационной работы и делопроизводства определяют исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и др.), вносят в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения и направляют обращение на рассмотрение.

3.24. Ответственный исполнитель подготавливает 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 исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления и другие организации, подписываются министром, первым заместителем министра, заместителями министра в зависимости от должности адресата.

Уведомление заявителю о переадресации обращения подписывается первым заместителем министра, заместителями министра на бумажном носителе (в случае направления уведомления по почтовому адресу) или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае направления уведомления на адрес электронной почты).

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти и их территориальные подразделения подписываются министром, первым заместителем министра или заместителями министра в зависимости от должности адресата.

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

3.27. 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

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

3.28. Если заявитель ранее обращался в Минобразование Ростовской области и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается для организации его рассмотрения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.29. Обращения граждан, поступившие в Минобразование Ростовской области из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, направляются на исполнение первому заместителю министра, заместителям министра, начальнику управления по контролю и надзору в сфере образования в соответствии с их компетенцией. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется в соответствии с разделом 7 настоящего Порядка.

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

Запросы информации, поступившие в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляются главам городских округов и муниципальных районов Ростовской области для предоставления информации по существу запроса. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных запросов осуществляется в соответствии с разделом 7 настоящего Порядка.

3.30. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также уведомления и ответы гражданам, подлежащие направлению на почтовый адрес, передаются для отправки исполнителем ежедневно до 16 часов в приемную министра.

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.

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 первому заместителю министра, нескольким заместителям министра, начальнику управления по контролю и надзору в сфере образования или структурным подразделениям минобразования Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, исполнительным органам Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается первый заместитель Губернатора Ростовской области или заместитель Губернатора Ростовской области, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.34. Депутатский запрос, направленный в минобразование Ростовской области депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в минобразовании Ростовской области.

Ответ на депутатский запрос, направленный в Правительство Ростовской области депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан и переадресованный в минобразование Ростовской области, должен быть дан в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в Правительстве Ростовской области.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, 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 Правительстве Ростовской области.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

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 в минобразовании Ростовской области.

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 Регламентом минобразования Ростовской области.

3.38. В случае если обращение направлено в минобразование Ростовской области из Правительства Ростовской области не по принадлежности, 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.

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 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. В случае направления на рассмотрение первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов власти, взаимодействие с которыми осуществляет Правительство Ростовской области, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью первого заместителя Губернатора Ростовской области, заместителя Губернатора Ростовской области или уполномоченных ими должностных лиц.

Ответы на обращения граждан подписываются министром, первым заместителем министра, заместителями министра. Ответы на обращения, поступившие в минобразование Ростовской области в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в минобразование Ростовской области в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, направляется гражданину работником отдела организационной работы и делопроизводства по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган или должностному лицу в письменной форме.

В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

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 минобразованием Ростовской области в сети «Интернет».

3.44. В случае, если заявителем к обращению приложены подлинники документов, работником отдела организационной работы и делопроизводства составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт) с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству в министерстве образования Ростовской области, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в минобразовании Ростовской области возвращаются ответственным исполнителем заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в ведомственном архиве минобразования Ростовской области.

3.45. 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.

3.46. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка руководитель структурного подразделения (ответственный исполнитель) не позднее чем за пять дней до истечения срока готовит служебную записку за подписью первого заместителя министра, заместителя министра, начальника управления с

обоснованием необходимости продления срока и предоставляет ее министру или лицу, временно исполняющему его обязанности.

Министр или лицо, временно исполняющее его обязанности, на основании служебной записки принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.47. Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.48. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения обращения и копию уведомления заявителю 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 первым заместителем министра, заместителями министра, начальником управления по контролю и надзору в сфере образования, руководителями структурных подразделений, давшими поручение по рассмотрению обращений, а также отделом организационной работы и делопроизводства. Организацию делопроизводства по исполнению поручений министра осуществляют работники отдела организационной работы и делопроизводства в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.52. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел организационной работы и делопроизводства, где проверяется правильность их оформления.

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 работник отдела организационной работы и делопроизводства снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в

систему «Дело» вносится дата направления ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено» или «Не поддержано».

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

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 почтовому адресу, указанному в запросе, 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 исполнительных органов Ростовской области, а также запросы депутатов, адресованные Губернатору Ростовской области.

4.2. Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области начальником управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – начальник 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 минобразовании Ростовской области, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.4. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником управления.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

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

4.5. Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области о докладе по итогам рассмотрения и (или) по которым имеется резолюция «Контроль», а равно штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений и соблюдением сроков рассмотрения осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

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

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу вопроса;

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

Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме.

Проект ответа за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передается ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

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

Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, визируются начальником управления.

4.7. Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.8. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, визируются начальником управления.

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

4.9. 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. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, на которые гражданам даны ответы, повторно на доклад Губернатору Ростовской области не передаются. Данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком и направляются первому заместителю министра, заместителям министра в соответствии с распределением обязанностей для организации их рассмотрения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

4.11. Контроль за рассмотрением обращений граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, возлагается на первого заместителя министра, заместителей министра, которым было поручено рассмотрение 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).

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. Ответ на обращение подписывается первым заместителем Губернатора Ростовской области, курирующим минобразование Ростовской области, в период временного отсутствия первого заместителя Губернатора Ростовской области, курирующего минобразование Ростовской области – первым заместителем Губернатора Ростовской области в соответствии с указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области».

5.8. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется ответственным исполнителем в пресс-службу Губернатора Ростовской области по системе «Дело».

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

5¹. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

5¹.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы

Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции; погибшие (умершие) из числа указанных лиц;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

5^{1.2}. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

5^{1.3}. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в минобразовании Ростовской области.

5^{1.4}. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению, для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5^{1.5}. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

5^{1.6}. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся отделом организационной работы и делопроизводства на дополнительный контроль.

5^{1.7}. 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^{1.8}. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5^{1.9}. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

5^{1.10}. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются министром, первым заместителем министра, заместителями министра.

5^{1.11}. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц минобразования Ростовской области в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

6. Личный прием граждан в минобразовании Ростовской области

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

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

6.1.1. При посещении гражданином минобразования Ростовской области в целях обеспечения общественной безопасности в установленном порядке проводится досмотр ручной клади гражданина с использованием технических средств с целью выявления запрещенных и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности посетителей минобразования Ростовской области и уполномоченных лиц минобразования Ростовской области.

6.1.2. Пропуск лиц в состоянии наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящихся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанного состояния), а также в грязной и пачкающей одежде запрещается.

6.1.3. При использовании в здании минобразования Ростовской области мобильных устройств запрещается:

- несанкционированное использование функций фото- и видеосъемки;
- несанкционированное использование функции звукозаписи (диктофона);
- использование функции навигации и определения координат местоположения объектов;

- подключение мобильных устройств к автоматизированным рабочим местам, входящим в состав локальной вычислительной сети минобразования Ростовской области, посредством любых технологий подключения (в том числе использование съемных устройств и карт памяти, устанавливаемых в них в качестве дополнительных носителей информации, а также для зарядки аккумуляторов);

- внос мобильных устройств в помещения, в которых обрабатываются или хранятся сведения, составляющие государственную тайну;

- использование мобильных устройств в иных защищаемых помещениях, не указанных в абзаце шестом настоящего пункта, аттестованных по требованиям безопасности информации, а также на территориях, запрещенных к использованию средств беспроводной связи и мобильных устройств.

6.2. Прием граждан министром, первым заместителем министра, заместителями министра или уполномоченными ими должностными лицами минобразования Ростовской области проводится по поручению Губернатора Ростовской области в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации, в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области.

Личный прием в минобразовании Ростовской области по адресу: г. Ростов-на-Дону, пер. Долмановский, д.31, проводится в режиме видео-конференц-связи.

В случае отсутствия технической возможности подключения к видеоконференц-связи участвующие в приеме граждане размещаются в администрациях муниципальных образований Ростовской области.

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

6.3. Просьба о личном приеме министром, первым заместителем министра, заместителями министра оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.4. Заявления граждан о приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции минобразования Ростовской области;

обращение гражданина, в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме министром, первым заместителем министра или заместителями министра с обязательным разъяснением причины отказа.

6.5. Запись на личный прием к министру проводит работник отдела организационной работы и делопроизводства.

При осуществлении записи на прием к министру работник отдела организационной работы и делопроизводства осуществляет регистрацию обращения гражданина в Журнале учета граждан, обратившихся в минобразование Ростовской области (далее – Журнал), форма которого предусмотрена приложением № 2 к настоящему Порядку.

Обращения в письменной форме или обращения в форме электронного документа с просьбой о личном приеме министром направляются отделом организационной работы и делопроизводства первому заместителю министра, заместителям министра для организации личного приема граждан в соответствии с распределением обязанностей, утвержденных приказом минобразования Ростовской области. При этом прием граждан должен быть проведен первым заместителем министра, заместителем министра или по их поручениям структурными подразделениями минобразования Ростовской области по курируемым направлениям деятельности.

6.6. В случае, если рассмотрение обращения с просьбой о личном приеме министром направлено на рассмотрение нескольким должностным лицам, организация личного приема осуществляется исполнителем, указанным в поручении

первым, с привлечением должностных лиц, определенных в качестве соисполнителей.

6.7. 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.

6.8. В случае, если в обращении, поступившем в минобразование Ростовской области в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме министром, первым заместителем министра, заместителями министра, после регистрации структурными подразделениями минобразования Ростовской области оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению №1 к настоящему Порядку и передается помощнику министра для согласования личного приема первым заместителем министра, заместителем министра или должностным лицом по их поручениям. Карточка личного приема гражданина оформляется структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей, утвержденных приказом минобразования Ростовской области.

6.9. Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются работнику отдела организационной работы и делопроизводства не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

6.10. Материалы, связанные с проведением личного приема иностранных граждан, передаются работнику отдела организационной работы и делопроизводства не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

6.11. Организация проведения личного приема граждан министром возлагается на структурное подразделение минобразования Ростовской области по курируемым направлениям деятельности. Информация о месте, днях и часах приема, а также мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан структурным подразделением минобразования Ростовской области по курируемым направлениям деятельности.

6.12. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Очередность записи на личный прием граждан министром определяется в соответствии с записями в Журнале. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных федеральным и областным законодательством, 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. 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 личного приема.

6.15. Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается гражданином, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный должностным лицом, проводившим прием.

6.16. По окончании личного приема министр доводит до заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер

по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.17. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело» работником отдела организационной работы и делопроизводства.

6.18. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на структурные подразделения минобразования Ростовской области, ответственное за организацию личного приема.

6.19. Если министром рассмотрение обращения и направление ответа заявителю поручено иному должностному лицу, то информация о результатах рассмотрения доводится ответственным исполнителем до министра, проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

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

6.21. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с установленным Порядком.

6.22. Министр, первый заместитель министра, заместители министра при выезде в муниципальные образования с группами губернаторского контроля предусматривают время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.23. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе групп губернаторского контроля, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагаются на помощника министра, структурное подразделение минобразования Ростовской области по курируемым направлениям деятельности.

6.24. Обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых министром, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются в отдел организационной работы и делопроизводства для регистрации и направления на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

6.25. В случае, если карточка личного приема, поступившая в отдел организационной работы и делопроизводства для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается структурному подразделению минобразования Ростовской области, проводившему личный прием граждан, для доработки.

6.26. В случае, если на выездном личном приеме граждан решение вопроса, поставленного в обращении гражданина, не входит в компетенцию минобразования Ростовской области, карточка личного приема в трехдневный срок с момента проведения личного приема направляется работником отдела организационной работы и делопроизводства в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.27. 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.

6.28. 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.

6.29. Аналогичный порядок устанавливается для личного приема первым заместителем министра, заместителями министра. В этом случае заполнение карточки личного приема возлагается первым заместителем министра, заместителями министра, ведущими личный прием, на структурные подразделения минобразования Ростовской области, ответственные за организацию личного приема, в соответствии с распределением обязанностей между первым заместителем министра, заместителями министра, утвержденным приказом минобразования Ростовской области.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется первым заместителем министра, заместителями министра, начальником управления управления по контролю и надзору в сфере образования, руководителями структурных подразделений минобразования Ростовской области, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также начальником отдела организационной работы и делопроизводства.

7.2. 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.

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

7.2.2. Информация в адрес органа государственной власти, направившего запрос, должна быть подготовлена ответственным исполнителем в течение десяти дней со дня регистрации запроса в минобразование Ростовской области

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

7.4. 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.

7.5. Ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения в адрес федерального органа государственной власти должны быть подготовлены

ответственным исполнителем в течение двадцати пяти дней со дня регистрации обращения в минобразовании Ростовской области.

7.6. Если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, ответственный исполнитель не позднее чем за десять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляет на имя Губернатора Ростовской области доклад с мотивированным обращением о необходимости продления срока исполнения поручения с указанием объективных причин нарушения хода исполнения и конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения. Доклад должен содержать точную дату исполнения поручения.

7.7. Проект доклада в адрес полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе об исполнении поручения, данного по итогам личного приема граждан, проведенного по поручению Президента Российской Федерации, представляется ответственным исполнителем на подпись Губернатору Ростовской области не позднее чем за десять рабочих дней до истечения срока, указанного в поручении.

7.8. Проект доклада Губернатору Ростовской области об исполнении или продлении срока исполнения поручения подлежит направлению на визирование начальнику управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

7.9. Поручение снимается с контроля при поступлении информации из приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе о согласовании представленного доклада полномочным представителем Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

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 возлагаются на первого заместителя министра, заместителей министра, начальника управления по контролю и надзору в сфере образования, осуществляющих руководство данным структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей между первым заместителем министра,

заместителями министра, утвержденным правовым актом минобразования Ростовской области.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) первого заместителя министра, заместителей министра, начальника управления по контролю и надзору в сфере образования, руководителей структурных подразделений минобразования Ростовской области, подчиненных министру, подготовка ответа на жалобу осуществляются структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей между первым заместителем министра, заместителями министра, утвержденным приказом минобразования Ростовской области.

Подписание ответа на жалобу осуществляется министром.

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) министра образования Ростовской области, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц минобразования Ростовской области, указанных в пункта 8.4 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется ответственным исполнителем в соответствии с распределением обязанностей между первым заместителем министра, заместителями министра, утвержденным правовым актом минобразования Ростовской области.

Приложение № 1
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в министерстве
образования
Ростовской области

МИНИСТЕРСТВО 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 _____ ФИО
(подпись)

Приложение № 2
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в министерстве
образования
Ростовской области

ЖУРНАЛ
учета граждан, обратившихся в минобразование Ростовской области

N п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Наименование структурного подразделения, ответственного за организацию личного приема	Предполагаемая дата проведения личного приема	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	

Приложение № 2
к постановлению
министерства образования
Ростовской области
от 30.07.2025 № 1

ПЕРЕЧЕНЬ

постановлений министерства общего и профессионального образования Ростовской области, признанных утратившими силу

1. Постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 30.05.2018 № 2 «О внесении изменений в некоторые постановления министерства общего и профессионального образования Ростовской области».

2. Постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 23.07.2019 № 9 «О внесении изменения в постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.10.2016 № 5».

3. Постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 31.01.2020 № 2 «О внесении изменений в постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.10.2016 № 5».

4. Постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 30.05.2024 № 5 «О внесении изменения в постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.10.2016 № 5».

5. Постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 23.10.2024 № 11 «О внесении изменений в постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.10.2016 № 5».

6. Постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 10.02.2025 № 1 «О внесении изменений в постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.10.2016 № 5»