



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

24 августа 2015 г.

№ 1583-р

Экз. № _____

г. Ульяновск

**О внесении изменения в распоряжение
Министерства образования и науки
Ульяновской области от 30.07.2013 № 2573-р**

Внести в распоряжение Министерства образования и науки Ульяновской области от 30.07.2013 № 2573-р «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области» изменение, изложив Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области в следующей редакции:

**«ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в
Министерстве образования и науки Ульяновской области**

1. Общие положения

Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.2014 № 347-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и определяет единый порядок организации работы Министерства образования и науки Ульяновской области (далее – Министерство) с обращениями граждан, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Министра образования и науки Ульяновской области (далее – запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц),

005909

общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Министра (далее – пользователи информацией) в Министерстве образования и науки Ульяновской области, постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», Инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, постановлением Правительства Ульяновской области от 06.04.2015 № 148-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П»

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение – направленные в Министерство образования и науки Ульяновской области в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Министерство;

2) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее через информационно-справочную телефонную линию Министерства;

4) обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащееся в обращении;

6) коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два и более раз;

8) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом Министерства с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственный(ые) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или

муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющие публично-значимые функции иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение, поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросам документов и материала(ов) о результатах рассмотрения данного обращения;

9) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности Министерства или должностных лиц;

10) рассмотрение обращения – действия Министерства, должностного лица Министерства либо уполномоченного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично-значимые функции, иной организации и их должностных лиц, направленных на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов);

11) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

12) результата рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

13) «поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

14) «разъяснено» - решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

15) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

16) письменный ответ на обращение – служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае,

если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении заявителю обращения в письменной форме или форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения, направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

17) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма или по телефону справочных служб государственных органов и органов местного самоуправления либо с использованием иных средств связи:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

18) объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

19) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

20) правовая обоснованность – доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

21) направление обращения по компетенции – направление Министерством, должностным лицом Министерства обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

22) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесены предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

23) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – утверждённый заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28.06.2013 № А1-3695в перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

24) уведомление – служебный документ, направляемый Министерством, должностным лицом Министерства заявителю:

о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15

дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Министерстве обращения, запроса, а также с указанием должностного лица Министерства, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

25) исполнитель – должностное лицо Министерства, уполномоченное на рассмотрение обращения;

26) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

27) анонимное обращение – обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию. Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

28) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Министерство либо к должностному лицу Министерства о предоставлении информации о деятельности Министра и Министерства;

29) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Министра и Министерства. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

30) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

31) рассмотрение запроса – действия должностного лица Министерства, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

32) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом Министерства пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Министра и Министерства;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности Министра и Министерства;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министром и Министерством, о проведении анализа деятельности Министра и Министерства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

33) результат рассмотрения запроса – направление Министерством, должностным лицом Министерства пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) официальный сайт – официальный сайт Министерства в сети «Интернет» (mo73.ru), содержащий информацию о деятельности Министерства, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Министерству;

35) обращение, находящееся в режиме ожидания, - обращение, принятое к рассмотрению Министерством или должностным лицом Министерства, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

36) АС «Обращения граждан» - автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан», в Министерстве обработка поступающих обращений и запросов осуществляется в ЕСЭД (единая система электронного документооборота);

37) должностное лицо Министерства – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно – распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве;

38) система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) – федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищённый обмен электронными сообщениями, в том числе сообщениями, в том числе сообщениями, содержащими

информацию, отнесённую к сведениям, составляющим, служебную тайну, между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также иными федеральными органами государственной власти (далее – участники обмена) с Правительством;

39) комплекс программ VipNet – специальное программное обеспечение клиента защищённой почтовой системы VipNet, используемое в сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищённым каналом связи системы МЭДО.

1.3. Работа с обращениями и запросами, поступающими в Министерство, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Министерства, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.4 Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Министерство, осуществляется с использованием ЕСЭД.

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Министерство непосредственно заявителем, его представителем, фельдъегерской связью, поступить по почте, факсу, по электронной почте, посредством системы ЕСЭД.

2.2. Все поступающие в Министерство письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются отделом делопроизводства и архива областного государственного казённого учреждения «Управление обеспечения деятельности в сфере образования», осуществляется их первичная обработка, отделом планирования и работы с обращениями граждан (далее – Отдел) областного государственного казённого учреждения «Управление обеспечения деятельности в сфере образования» осуществляется регистрация обращений в единой системе электронного документооборота Министерства (модуль «Обращения граждан») (далее – ЕСЭД).

2.3. В отделе делопроизводства и архива областного государственного казённого учреждения «Управление обеспечения деятельности в сфере образования» на участке учёта и первичной обработки почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

составляется акт в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.4. Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются сотрудником Отдела в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей.

2.5. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в ЕСЭД отделом планирования и работы с обращениями граждан областного государственного казённого учреждения «Управление обеспечения деятельности в сфере образования» (далее – Отдел).

2.6. Электронные обращения, поступившие в тематический раздел «приём граждан» рубрики «виртуальная приёмная» на официальный сайт Министерства mo73.ru, принимаются специалистами ОГАУ «Центр обработки информации и мониторинга образования», после чего передаются в отдел планирования и работы с обращениями граждан.

2.7. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.8. Письменное обращение, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в ЕСЭД в течение 3 дней со дня поступления в Министерство.

2.9. Обращение в устной форме подлежит регистрации в ЕСЭД в день его поступления в Министерство с указанием времени поступления.

2.10. В Отделе на участке регистрации обращения сотрудником Отдела поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляются регистрационный штамп на обращении в письменной форме;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся личные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения); сведения об адресате;

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл»;

по прочтении текста обращения определяются вопросы, темы, тематики и разделы в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

проводится проверка обращения на кратность;

в случае запроса государственными органами Российской Федерации и должностными лицами, указанными в пункте 4.27 раздела 4 настоящей Инструкции, результатов рассмотрения обращения ставится пометка «Особый контроль»;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов либо формат и объём электронного файла и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.11. По результатам ознакомления с представленным на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Министр, Заместители Министра или лицо, исполняющее обязанности (далее – уполномоченное лицо) утверждают или отклоняют предложенный проект резолюции.

2.12. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц Министерства оно адресовано.

2.13. По возвращении с доклада от уполномоченного лица все обращения сканируются сотрудником Отдела, сканированные образы документов размещаются в ЕСЭД в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.14. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в Министерство обращения подписывается Министром или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в Министерство направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.15. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством ЕСЭД или почтовой связью (в случае отсутствия у них ЕСЭД) не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в Министерстве.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан,

определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в ЕСЭД после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через Отдел продление срока рассмотрения обращения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка,
направление ответа заявителю и подготовка
информации по результатам рассмотрения обращения).
Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив.

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Министерстве либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Министерстве, за исключением случая, указанного в пункте 4.2.1. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в Отдел для доклада уполномоченному лицу не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.

4.2.1. Обращение, поступившее в Министерство (Министру) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Министерстве.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения Отделом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляется Отделом в течение 7 дней со дня

его регистрации в Министерстве в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3. раздела 4 настоящей Инструкции.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Отделом возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.6. Министерство, должностное лицо Министерства при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Министерства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно довались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.8. 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, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Министерство или должностному лицу Министерства.

4.10. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно»,

которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

4.11. В соответствии с законодательством сопроводительное письмо к обращению, направляемому должностным лицом Министерства для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается уполномоченным лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

4.12. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.13. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление обращения (жалобы) на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение (жалоба) возвращается исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.14. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается уполномоченным лицом на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

- прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;
- злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

- невозможности прочтения текста;

- прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Министерстве более двух раз) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии,

что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства) (далее – многократные обращения);

невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.15. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению Отделом в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

4.16. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.14. настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения в случае его продления;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Министерстве).

4.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения

обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада должностному лицу или уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается уполномоченным лицом. В случае временного отсутствия уполномоченного лица допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

4.19. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

4.20. Направление (переадресация) обращения другому государственному органу, органу местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, осуществляется через Отдел и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в Отдел ошибочно направленного обращения 1 рабочий день.

4.21. Ответ заявителю на обращение направляется Отделом в виде уведомления в следующих случаях:

- при принятии обращения к рассмотрению;

- при принятии уполномоченным лицом решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с пунктом 4.14. настоящего раздела;

- при невозможности подготовки ответа по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- при направлении (переадресации) обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.22. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

4.23. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений помощник Министра (ответственное лицо за работу с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Ульяновской области), сотрудники Отдела осуществляют:

- а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка Министерства; даты и исходящего номера; ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания; должности. Фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- в) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:
 - освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
 - раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - отражение всех доводов заявителя;
- г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано»; «не поддержано»; «разъяснено»;
- д) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
- е) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
- ж) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;
- з) оценку правомерности применения данных прав в конкретной ситуации;
- и) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.24. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения помощник Министра (ответственное лицо за работу с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Ульяновской области), сотрудниками Отдела дают оценку:

- а) своевременности рассмотрения обращения;
- б) всесторонности рассмотрения обращения;
- г) правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения.

4.25. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.26. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

регистрационная карточка письменного, устного или обращения в электронной форме или копия регистрационной карточки;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

4.27. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации, Губернатора – Председателя Правительства Ульяновской области или должностных лиц указанных государственных органов Российской Федерации о результатах рассмотрения обращений подписывает уполномоченное лицо или лицо, исполняющее его обязанности.

4.28. Ответы заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в пункте 4.27 настоящего раздела, печатаются на бланке установленной формы в Министерстве образования и науки Ульяновской области в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утверждённой распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 30.10.2013 № 3250-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования и науки Ульяновской области».

4.29. Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в пункте 4.27. настоящего раздела, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 дней со дня регистрации в Министерстве.

4.30. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.31. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и (или) его отказ от получения письменного ответа на обращение.

4.32. Отдел делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и формирует все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения (в том числе подлинник (копию) регистрационной карточки обращения, содержащей аннотацию обращения и поручение уполномоченного лица) в дело и направляет в текущий архив Отдела.

4.33. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник Отдела готовит проект поручения о снятии обращения с контроля и докладывает информацию уполномоченному лицу.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, сотрудником Отдела готовится проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль.

4.34. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Министерства ставится Министром или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.35. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве Отдела в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Министерства.

5. Организация приёма должностного лица Министерства.

Проведение личного приёма сотрудниками Отдела.

5.1. Личный приём проводится Заместителем Председателя Правительства Ульяновской области - Министром образования и науки Ульяновской области (далее – Министр), заместителями Министра, директорами департаментов Министерства образования и науки Ульяновской области в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Министром.

Предварительный личный приём проводится сотрудниками Отдела ежедневно в течение рабочего дня согласно пункту 5.10 раздела 5 настоящей Инструкции.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам Министерства, указанным в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, направляются уполномоченным лицам Министерства на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в

форме электронного документа, поступивших в Министерство и (или) содержащих просьбы о личном приёме.

5.3. Информация по обращению, подлежащему рассмотрению на личном приёме должностных лиц Министерства, указанных в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, предварительно готовится исполнителем. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Информация предоставляется к личному приёму должностным лицам Министерства.

5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма Министром осуществляет Отдел.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма заместителями Министра, директорами департаментов Министерства возлагается на помощников этих должностных лиц или лиц, ответственных за работу с обращениями в Министерстве (далее - лица, ответственные за работу с обращениями).

5.6. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц Министерства, государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностного лица Министерства в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.7. Лица, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностного лица Министерства, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;

б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом решения вопроса, поставленного заявителем.

5.8. На личном приёме должностные лица, указанные в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет

наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.9. Отдел обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.10. Предварительный личный приём проводится сотрудниками Отдела с понедельника по пятницу с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 (кроме праздничных дней), которые определяют тематику обращения и обеспечивают содержательную сторону личного приёма:

выясняют интересующие заявителей вопросы;

устанавливают наличие по интересующим заявителей вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей;

осуществляются запись на личный приём уполномоченного лица Министерства.

5.11. Личный приём уполномоченного лица проводится по предварительной записи, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, почётные граждане Ульяновской области, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми приглашаются на личный приём вне очереди.

5.12. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Инструкции) должностным лицом Министерства, осуществляющим личный приём.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником Отдела, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа.

5.13. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в ЕСЭД

5.14. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным в обращении вопросам в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на

устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.15. В ходе личного приёма заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.16. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение, которое прилагается к карточке личного приёма. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

6. Приём обращений в устной форме по телефонам «Информационно-справочной телефонной линии» Министерства.

6.1. Обращения в устной форме от заявителей могут приниматься на «Информационно-справочную телефонную линию» (37-01-67), осуществляется круглосуточно в двух режимах: в режиме он-лайн с понедельника по пятницу с 15.00 до 17.00 и в автоматическом режиме с записью сообщения на автоответчик в любое время.

6.2. Сотрудник Отдела, обеспечивающий деятельность «Информационно-справочной телефонной линии», вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

его номер телефона и (или) факса.

6.3. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся должностным лицом Министерства непосредственно в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

7.1. Должностное лицо Министерства по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Министерстве предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.2. Должностное лицо Министерства при направлении первичных обращений, поступивших в Министерство, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

7.3. Должностное лицо Министерства принимает к рассмотрению поступившие в Министерство обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица Министерства, в адрес или на имя которых оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица Министерства, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

7.4. Министерство или должностное лицо Министерства при принятии обращений, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в Министерстве и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

7.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Министерства за подписью уполномоченного лица или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 7.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган,

орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

8.1. В целях настоящей Инструкции под территорией Ульяновской области понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее – территория).

8.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

8.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

8.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

8.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

8.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

8.7. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Производятся данные о количестве обращений, сроки

принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

8.8. Отдельно обобщаются сведения о принятых Министерством мерах по обращениям.

8.9. Расчёт относительных показателей — доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

8.10. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

8.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

8.12. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

- периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно - статистические обзоры обращений заявителей;
- оперативные информационные обзоры обращений заявителей;
- тематические информационно - аналитические обзоры обращений заявителей;
- информационные обзоры обращений заявителей.

9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Министерстве и ответственность должностных лиц Министерства за нарушение порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Министерство для принятия мер, возлагается на должностное лицо Министерства, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Министерство, осуществляет Отдел.

9.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу Министерства для принятия решения.

9.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.4. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству работы с обращениями в Министерстве;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по распоряжению, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

9.6. Должностные лица Министерства привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

9.7. Персональная ответственность должностных лиц Министерства за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

9.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

9.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции Министерства направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Министра и Министерства

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в ЕСЭД в течение 3 дней со дня его поступления в Министерство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Министерство.

10.02. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Министра и Министерства, то он направляется Отделом в течение 7 дней со дня регистрации в Министерстве в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса Отдел сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Министерстве. В случае, если Министерство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Министерстве.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Министерстве, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.04. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа и срока регистрации запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока ответа на запрос.

10.05. Информация о деятельности Министра и Министерства подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

10.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Министра и Министерства;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министром и Министерством, проведении анализа деятельности Министра и Министерства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

10.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Министра и Министерства по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернат».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.8. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.9. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся Отделом в соответствии с требованиями настоящей Инструкции».

Заместитель Председателя Правительства
Ульяновской области –
Министр образования и науки
Ульяновской области



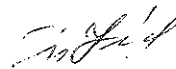
Е.В.Уба

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ

**к проекту распоряжения Министерства образования и науки
Ульяновской области «О внесении изменения в распоряжение
Министерства образования и науки Ульяновской области
от 30.07.2013 № 2573-р»**

Реализация проекта распоряжения Министерства образования и науки Ульяновской области «О внесении изменения в распоряжение Министерства образования и науки Ульяновской области от 30.07.2013 № 2573-р» не требует выделения дополнительных средств из областного бюджета Ульяновской области.

Главный специалист отдела
планирования и работы с обращениями граждан
ОГКУ «Управление обеспечения
деятельности в сфере образования»



Т.Д.Карасева

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проекту распоряжения Министерства образования и науки Ульяновской области «О внесении изменения в распоряжение Министерства образования и науки Ульяновской области от 30.07.2013 № 2573-р»

Проект распоряжения Министерства образования и науки Ульяновской области «О внесении изменения в распоряжение Министерства образования и науки Ульяновской области от 30.07.2013 № 2573-р» разработан в целях неукоснительного соблюдения норм Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», усиления контроля по исполнению поручений по обращениям граждан и организаций, совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области. Данным проектом распоряжения утверждается Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области».

Главный специалист отдела
планирования и работы с обращениями граждан
ОГКУ «Управление обеспечения
деятельности в сфере образования»



Т.Д.Карасева

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

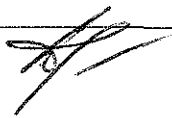
проекта

распоряжения Министерства образования и науки Ульяновской области
«О внесении изменения в распоряжение Министерства образования и науки
Ульяновской области от 30.07.2013 № 2573-р»

Проект внесён 21.08.2015 отделом планирования и работы с обращениями граждан
ОГКУ «Управление обеспечения деятельности в сфере образования»

(дата, наименование структурного подразделения Министерства образования, органа
исполнительной власти области)

СОГЛАСОВАНО:

Дата и время согласования	Наименование должности	Подпись	Расшифровка подписи
24.08.2015	Заместитель директора департамента – начальник отдела правового обеспечения		О.Г.Денисова
24.08.2015	Начальник отдела планирования и работы с обращениями граждан ОГКУ «Управление обеспечения деятельности в сфере образования»		С.А.Юртаева

Исполнитель: Т.Д.Карасева –главный специалист отдела планирования и работы с
обращениями граждан ОГКУ «Управление обеспечения деятельности в сфере
образования», 41-79-16

(фамилия, имя, отчество, должность, номер телефона)

ЛИСТ РАССЫЛКИ

Распоряжения от 24.08. 2015 г. № 1583-р

Адресат	Количество экз.	№№ экз.	Отметка о получении (подпись)	Дата
Отдел правового обеспечения	1	1		
Заместитель Министра – директор департамента по надзору и контролю в сфере образования	1	2		
Департамент дошкольного, общего и дополнительного образования	1	3		
Департамент профессионального образования и науки	1	4		
Департамент дополнительного образования, воспитания и молодежной политики	1	5		
Центр обработки информации и мониторинга в образовании Ульяновской области	1	6		
Управление обеспечения в сфере образования	1	7		
Центр организации летнего отдыха и оздоровления	1	8		

Всего подлежит рассылке _____ экз.

Реестр составил _____ телефон _____