



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ЮГО-ВОСТОЧНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

**ПРИКАЗ**

от 07.11.2024 № 492-од

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Восточном управлении министерства образования Самарской области

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Самарской области от 20.06.2008 № 238 «Об утверждении Положения о министерстве образования Самарской области», постановлением Правительства Самарской области от 08.07.2024 № 508 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 20.06.2008 № 238 «Об утверждении Положения о министерстве образования и науки Самарской области от 17.09.2015 № 583 «О государственной информационной системе Самарской области «Обращение граждан», постановлением Правительства Самарской области от 13.08.2010 № 380 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Губернатора Самарской области, Правительства Самарской области и органов исполнительной власти Самарской области, размещаемой в сети Интернет», в целях усовершенствования работы с обращениями граждан в Юго-Восточном управлении министерства образования Самарской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Восточном управлении министерства

образования Самарской области.

2. Признать утратившим силу приказ Юго-Восточного управления от 14.07.2020 № 212-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Восточном управлении министерства образования Самарской области».

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на начальника отдела развития образования Чеченеву Л.Н.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Руководитель  
Юго-Восточного  
управления



Е.Ю. Баландина

УТВЕРЖДЕНО  
приказом  
Юго-Восточного управления  
министерства образования  
Самарской области  
от 07.11.2024 № 492-од

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в  
Юго-Восточном управлении министерства образования  
Самарской области

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Восточном управлении министерства образования Самарской области (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), поступивших в Юго-Восточное управление министерства образования Самарской области (далее — управление).

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан в управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства. Организация работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на отдел развития образования управления (далее – отдел).

1.3. Реквизиты документов, содержащих указания должностного лица по его исполнению (далее – резолюция), ответы на обращения, а также решение о прекращении переписки и продление срока рассмотрения обращения подписываются и принимаются руководителем управления или должностным лицом, исполняющим его обязанности (далее – должностное лицо управления).

## Раздел 2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, обращения граждан, поступившие в управление Почтой России, письменные обращения, доставленные гражданами в приемную руководителя или переданные через доверенные лица, письменные (устные) обращения граждан, поступившие в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление.

2.2. Поступившие в управление письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа регистрируются в книге регистрации обращений граждан.

2.3. На зарегистрированном обращении гражданина (далее – обращение) или сопроводительном письме в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется штамп установленного образца, содержащий дату регистрации и регистрационный номер.

2.4. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращение передается руководителю управления либо должностному лицу для принятия решения по его рассмотрению.

2.5. После вынесения резолюции руководителем управления либо должностным лицом подлинник обращения возвращается в отдел, где содержание резолюции заносится в книгу регистрации обращений граждан, а так же заносится на портал ССТУ РФ. Далее подлинник обращения с резолюцией руководителя управления либо должностного лица и остальными материалами формируется в учетное дело. Бумажная копия обращения с резолюцией руководителя сотрудниками отдела передается исполнителю(ям), указанному(ым) в резолюции.

2.6. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Проект сопроводительного письма и уведомление гражданину готовятся отделом. Письменные обращения граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

2.8. В управлении осуществляется приоритезация и определение срока ответа на обращение с учетом личных обстоятельств гражданина (жизненной ситуации, истории обращения и т.п.).

2.9. В управлении предусмотрено оказание помощи специалистов управления во время приема и регистрации обращения гражданина с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченного или временно нетрудоспособного, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания русского языка.

### Раздел 3. Рассмотрение обращений

3.1. Поступившие в управление обращения рассматриваются в

течение 30 дней со дня их регистрации.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней. При этом исполнитель направляет служебную записку на имя руководителя управления либо должностного лица о согласовании продления срока рассмотрения обращения. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием объективных причин продления срока, а в случае необходимости уведомляет о продлении срока иные заинтересованные органы.

3.3. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение. Решение о выездном рассмотрении обращения либо об участии гражданина в рассмотрении обращения может быть принято на любом этапе рассмотрения. Соответствующее поручение может поступить от руководителя управления либо должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения.

3.4. Исполнитель, на рассмотрение которому поступило обращение, готовит проект ответа на обращение. Соисполнители (лица, определенные в резолюции вторыми и последующими) представляют исполнителю информацию, документы и материалы, необходимые для подготовки проекта ответа на обращение, в срок не позднее чем за 10 дней до окончания срока рассмотрения обращения.

3.5. Подготовленный проект ответа на обращение исполнителем не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения направляется на подпись руководителю управления либо должностному лицу. Проект ответа на обращение готовится на бланке управления по количеству адресатов.

3.6. Подписанному ответу на обращение присваивается исходящий регистрационный номер.

3.7. Первый экземпляр подписанного ответа направляется заявителю (заявителям), второй с подлинником обращения вкладывается в учетное дело по обращению гражданина и хранится в отделе.

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### Раздел 4. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

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

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

Проект сопроводительного письма готовится отделом.

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

4.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Проект ответа готовится отделом.

4.5. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель управления либо должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.7. В случае если причины, по которым ответ по существу

поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление.

## Раздел 5. Контроль исполнения сроков рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за качеством и сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется сотрудниками отдела.

5.2. В случае отсутствия подготовленного проекта ответа на обращение в срок, указанный в п. 3.5. настоящего Положения, соответствующая информация направляется отделом для принятия руководителем управления мер дисциплинарного или иного характера к исполнителю, допустившему нарушение.

## Раздел 6. Ответственность

6.1. Должностные лица управления несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством ответственность за нарушение порядка и сроков регистрации обращений граждан.

6.2. Исполнители, в работу которых направлено на рассмотрение обращение, несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений и качество подготовки ответов на обращения.

## Раздел 7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в управлении осуществляет руководитель, должностные лица, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

7.2. Личный прием граждан руководителем проводится ежемесячно, в первый понедельник с 09-00 до 18-00 по предварительной записи.

7.3. Организация личного приема граждан руководителем осуществляется секретарем руководителя управления.

7.4. Личный прием граждан должностными лицами управления осуществляется ежедневно в течение рабочего времени, без предварительной

записи.

7.5. Информация о времени и месте проведения личного приема, размещается на сайте управления, а также на информационном стенде при входе в здание управления.

7.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточка регистрируется в журнале личного приема руководителя управления. С согласия гражданина ответ на его обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема и в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

## Раздел 8. Информационно-аналитическая деятельность

8.1. Отделом ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляется в министерство образования Самарской области информация о работе по рассмотрению обращений граждан за прошедший год по форме, установленной управлением организационной и информационной деятельности и документооборота министерства образования Самарской области.