



ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТР ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 22 апреля 2021 г. № 33

г. Архангельск

**Об организации и проведении личного приема граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в министерстве образования Архангельской области**

В соответствии с подпунктом 11 пункта 14 и пунктом 18 Положения о министерстве образования Архангельской области, утвержденного постановлением Правительства Архангельской области от 27 марта 2012 года № 120-пп, в целях совершенствования внутренней организации деятельности министерства образования Архангельской области в части работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, **п р и к а з ы в а ю** :

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в министерстве образования Архангельской области (далее – Порядок).

2. Отделу организационного контроля и делопроизводства управления правовой, организационной и кадровой работы министерства образования Архангельской области разместить Порядок в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на странице министерства образования Архангельской области официального сайта Правительства Архангельской области.

3. Признать утратившими силу:

приказ министра образования и науки Архангельской области от 11 июля 2016 года № 28 «Об организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в министерстве образования и науки Архангельской области»;

приказ министра образования и науки Архангельской области от 13 августа 2018 года № 28 «О внесении изменения в Порядок организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в министерстве образования и науки Архангельской области»;

приказ министра образования и науки Архангельской области от 19 февраля 2019 года № 12 «О внесении изменения в Порядок организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в министерстве образования и науки Архангельской области».

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

**Исполняющий обязанности
министра**



С.Б. Маневская

УТВЕРЖДЕН
приказом министра образования
Архангельской области
от « 22 » апреля 2021 г. № 33

ПОРЯДОК
организации и проведения личного приема граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в министерстве образования Архангельской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в министерстве образования Архангельской области (далее соответственно – Порядок, министерство) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Положением о министерстве образования Архангельской области, утвержденным постановлением Правительства Архангельской области от 27 марта 2012 года № 120-пп.

1.2. Порядок определяет правила организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – личный прием) уполномоченными должностными лицами министерства, рассмотрения полученных во время личного приема предложений, заявлений, жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявители), принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Личный прием проводится в целях поддержания непосредственных контактов министерства с населением, оперативного решения вопросов, связанных с работой министерства в курируемых сферах деятельности и деятельностью должностных лиц министерства на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

1.4. Личный прием проводится руководством министерства: министром образования Архангельской области (далее – министр), его заместителями (в соответствии с распределением полномочий), согласно графику личного приема в министерстве (приложение № 1 к настоящему Порядку).

1.5. Личный прием осуществляется руководством министерства:

в министерстве по адресам: г. Архангельск, просп. Троицкий, д. 49, корп. 1, 3 этаж, каб. 302, 305, 306; просп. Ломоносова, д. 293, 3 этаж, каб. 10.

в приемной Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области по адресу: г. Архангельск, просп. Троицкий, д. 49, каб. 122, – не реже одного раза в два месяца;

в общественных приемных политических партий – не реже одного раза в два месяца;

в ходе рабочих поездок в муниципальные образования Архангельской области – в соответствии с графиками рабочих поездок.

1.6. Информация о месте личных приемов, установленных днях и часах приема, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку личного приема граждан, доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся по адресу: г. Архангельск, просп. Троицкий, д. 49, корп. 1, 3 этаж, и размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) на странице министерства официального сайта Правительства Архангельской области.

2. Организация личного приема

2.1. Заявители могут обращаться в министерство по вопросу организации личного приема в письменной, в том числе электронной, или в устной форме.

2.2. Личный прием организует отдел организационного контроля и делопроизводства.

2.3. Специалист отдела организационного контроля и делопроизводства управления правовой, организационной и кадровой работы министерства (далее – отдел организационного контроля и делопроизводства), осуществляющий запись на личный прием (далее – ответственный за подготовку личного приема):

ведет запись на личный прием к министру и его заместителям, что включает в себя заполнение карточки личного приема по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку (далее – карточка личного приема), а также внесение информации в Журнал учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обратившихся в министерство, по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку;

информирует министра (заместителя министра) о произведенной записи на личный прием;

принимает участие в личном приеме, по результатам личного приема вносит дополнительную информацию в карточку личного приема;

при необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

осуществляет учет обращений, принятых в ходе личного приема, и контроль за их рассмотрением;

участвует в формировании проекта графика личного приема министром

в приемной Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области.

2.4. Просьбы заявителей о личном приеме рассматриваются ответственным за подготовку личного приема на соответствие следующим требованиям:

просьба о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции министерства;

просьба о личном приеме не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц министерства, а также членов их семей. В этом случае ответственный за подготовку личного приема вправе оставить просьбу о личном приеме без удовлетворения, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в государственные органы.

2.5. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию министерства, ответственным за подготовку личного приема ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться – непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или к тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.6. Министр и его заместители, в случае необходимости, дают поручения руководителям соответствующих структурных подразделений министерства о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате личного приема.

2.7. Министр и его заместители ведут личный прием с участием ответственного за подготовку личного приема и, при необходимости, руководителей структурных подразделений министерства (либо иных государственных гражданских служащих министерства), в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем при личном обращении вопросов.

2.8. В случае отсутствия в назначенный день личного приема министра (командировка, временная нетрудоспособность), о чем заявитель уведомляется заблаговременно, личный прием в запланированное время проводится с согласия гражданина заместителем министра в соответствии с распределением полномочий. С согласия гражданина личный прием может быть перенесен на другой день.

2.9. В случае отсутствия в назначенный день личного приема заместителя министра, к которому записан на прием заявитель, (командировка, временная нетрудоспособность) с согласия заявителя личный прием переносится на другой день.

2.10. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

2.11. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема, обладают:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;
Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои
Социалистического труда, Герои труда Российской Федерации;

инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети-инвалиды
с одним родителем или иным законным представителем;

дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их
числа, и также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или
единственного родителя, с одним законным представителем;

беременные женщины;

граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет;

граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;

граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным
представителем;

граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:

супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном
браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате
чрезвычайной ситуации;

дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации
с одним родителем или иным законным представителем;

родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего)
в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь,
которая была для них постоянным и основным источником средств
к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке,
установленном законодательством Российской Федерации;

граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной
ситуации;

граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие
полностью или частично иное имущество, либо документы в результате
чрезвычайной ситуации.

Граждане, относящиеся к перечисленным выше категориям,
предъявляют должностному лицу министерства, проводящему личный
прием, документы, подтверждающие такое право.

Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина,
относящихся к категориям граждан, указанным в настоящем пункте Порядка,
то их личный прием осуществляется в порядке очередности.

Иногородние граждане принимаются министром или его заместителем
в день непосредственного обращения.

3. Прием граждан министром и его заместителями

3.1. При личном приеме заявитель предъявляет документ,
удостоверяющий его личность. В соответствии с пунктом 2 статьи 13

Федерального закона № 59-ФЗ гражданину может быть отказано в личном приеме при отсутствии документа, удостоверяющего личность.

3.2. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема. Заявители с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

3.3. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и представляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения министерства, руководствуется законодательными и иными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе:

полностью или частично удовлетворить обращение, сообщив порядок и срок исполнения принятого решения, – в ходе приема устно уведомляет заявителя о наименовании структурного подразделения министерства, в которое будет направлено обращение, фамилии, имени и отчестве должностного лица, которому будет поручено рассмотрение обращения, и сроке его рассмотрения. В случае изменения указанной информации в ходе рассмотрения обращения гражданину направляется письменное уведомление;

дать устные разъяснения по существу обращения с согласия гражданина в ходе личного приема;

отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и способы решения поставленных вопросов в соответствии с действующим законодательством.

3.4. В случае если изложенные гражданином в его устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения или проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Содержание вопросов, поставленных заявителем в ходе личного приема, заносится ответственным за подготовку личного приема в карточку личного приема.

3.6. Гражданину в ходе личного приема по его желанию, а также в случае если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, предоставляется возможность оставить обращение в письменной форме. Если заявитель ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

3.7. Поручение должностного лица, проводившего личный прием, о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов с указанием срока исполнения вносится ответственным за подготовку личного приема в карточку личного приема.

3.8. Карточка личного приема подписывается должностным лицом, осуществившим личный прием, и передается в отдел организационного контроля и делопроизводства для последующей регистрации и учета в установленном порядке.

3.9. Копия карточки личного приема заявителю не выдается.

3.10. 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 сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. В случае если в своем обращении на личном приеме заявитель выражает несогласие с судебными актами, ему разъясняется порядок их обжалования.

3.12. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

3.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в государственной информационной системе Архангельской области «Обращения граждан и их объединений» (далее – система «Обращения граждан и их объединений») в день личного приема и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.14. По результатам дополнительного изучения или проверки изложенных заявителем на личном приеме фактов и обстоятельств гражданину направляется ответ:

в письменной форме по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема (при наличии);

в форме электронного документа, если в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема, (при наличии) гражданином указан адрес электронной почты.

4. Организация контроля исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема

4.1. Учет обращений заявителей, поступивших в ходе личного приема, и контроль за своевременностью и полнотой их рассмотрения осуществляет отдел организационного контроля и делопроизводства.

4.2. В случае если изложенные заявителем в его устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также в случае поступления письменного обращения в ходе

личного приема министр или его заместитель, принявший заявителя, устанавливает срок подготовки ответа заявителю, о чем делается отметка в карточке личного приема.

Срок рассмотрения обращения заявителя не должен превышать 30 дней со дня личного приема.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений заявителей осуществляется посредством системы «Обращения граждан и их объединений», в которой на каждое такое обращение формируется регистрационная карточка.

При регистрации для учета обращений используется Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений.

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

4.5. В случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, должностное лицо, проводившее прием, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение, о чем делается соответствующая отметка в карточке личного приема и в регистрационной карточке данного обращения в системе «Обращения граждан и их объединений».

4.6. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.7. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителю с изложением принятого решения по всем поставленным в обращении вопросам, о чем делаются отметки в карточке личного приема и в регистрационной карточке данного обращения в системе «Обращения граждан и их объединений».

4.8. Отдел организационного контроля и делопроизводства ежеквартально готовит обзор о работе министерства с поступившими обращениями для публикации в сети Интернет на странице министерства официального сайта Правительства Архангельской области.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку организации и проведения
личного приема граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц,
в министерстве образования
Архангельской области

**График личного приема граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в министерстве образования Архангельской области**

Должностное лицо	Место проведения	День недели каждого месяца, время
Министр образования Архангельской области	г. Архангельск, просп. Троицкий, д. 49, корп. 1, каб. 302	каждая первая и третья пятница месяца с 16:00 до 18:00
Заместитель министра	г. Архангельск, просп. Троицкий, д. 49, корп. 1, каб. 306	каждый первый и третий четверг месяца с 15:00 до 17:00
Заместитель министра – начальник управления развития системы образования	г. Архангельск, просп. Троицкий, д. 49, корп. 1, каб. 305	каждая вторая и четвертая среда месяца с 15:00 до 17:00
Заместитель министра – начальник управления социально-педагогической поддержки, реабилитации и семейных форм устройства детей	г. Архангельск, просп. Ломоносова, д. 293, 3 этаж, каб. 10	каждый второй и четвертый четверг месяца с 15:00 до 17:00

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку организации и проведения
личного приема граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц,
в министерстве образования
Архангельской области

Форма

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

Дата приема: " ____ " _____ 20__ года в ____ час. ____ мин.

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, инициалы, наименование должности)

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина:

Документ, удостоверяющий личность:

(вид, серия, номер, кем и когда выдан)

Адрес гражданина для ответа (почтовый и (или) электронный):

(индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус / строение, квартира)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: _____

Краткое содержание устного обращения:

Решение, принятое по устному обращению:

(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия гражданина, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки / содержание устного ответа гражданину с направлением письменного ответа / содержание устного ответа гражданину о причинах и способах решения поставленных вопросов в случае отказа в удовлетворении обращения)

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № _____ от " ____ " _____ 20__ года

Дано поручение:

(наименование структурного подразделения, фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения:

Поручение на контроле: да / нет.

Плановый срок исполнения: " ____ " _____ 20__ года

Подпись должностного лица, ведущего прием: _____

Отметка об ответе гражданину: _____

(регистрационный номер и дата ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

фактический срок исполнения " ____ " _____ 20__ года

(подпись ответственного
за подготовку личного приема)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку организации и проведения
личного приема граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц,
в министерстве образования
Архангельской области

Форма

Журнал
учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
обратившихся в министерство образования Архангельской области

№ п/п	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения	ФИО должностного лица, ведущего прием	Дата, время личного приема
	фамилия, имя, отчество (последне е – при наличии) граждани на	адрес для ответа (почтовый и(или) электронн ый	контактный телефон			