



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

30 июля 2013г.

№ 2543-р

Экз. № \_\_\_\_\_

г. Ульяновск

**Об утверждении Инструкции по работе  
с обращениями и запросами граждан и организаций  
в Министерстве образования и науки Ульяновской области**

В целях осуществления контроля по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области (прилагается).

2. Директорам департаментов Министерства образования и науки Ульяновской области взять на контроль исполнение Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр образования и науки

Е.В.Уба

УТВЕРЖДЕНА

Распоряжением  
Министерства образования  
и науки Ульяновской области  
от 30.07. 2013г. № 2573-р

**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 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», 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, 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), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Министра образования и науки Ульяновской области (далее – пользователи информацией) в Министерстве образования и науки Ульяновской области (далее – Министерство).

2. Состав, последовательность процедур по организации рассмотрения обращений в Министерстве, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме

2.1. Организация рассмотрения обращений в Министерстве включает в себя следующие процедуры:

приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение; рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения);

постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив Министерства;

организация личного приёма, телефонных «прямых линий»; анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

2.2. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Министерство непосредственно заявителем, его представителем, фельдьегерской связью, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

2.2.2. Все поступающие в Министерство письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются отделом делопроизводства и архива (далее – Отдел) областного государственного казенного учреждения «Центр развития образования Ульяновской области», осуществляется их первичная обработка и регистрация в единой системе электронного документооборота Министерства (модуль «Обращения граждан») (далее – ЕСЭД) в сроки, установленные в подпункте 2.2.10 пункта 2.2 раздела 2 Инструкции.

2.2.3. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений специалистом Отдела делается отметка о приеме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.4. В Отделе на участке учёта и первичной обработки почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность унаковки;

ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдьегерской связью;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации);

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

2.2.5. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправок (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление,

вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей.

2.2.6. Электронные обращения, поступившие на официальный сайт Министерства [minobr.ulgov.ru](http://minobr.ulgov.ru) или по электронной почте [edu@ulgov.ru](mailto:edu@ulgov.ru), принимаются специалистом отдела стратегических коммуникаций и инновационной деятельности.

2.2.7. Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

2.2.8. После первичной обработки все поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации и обработке в ЕСЭД.

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

2.2.10. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в ЕСЭД в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.2.11. В Отделе на участке регистрации обращений осуществляются следующие процедуры:

проставляются регистрационные штампы;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся личные данные заявителя;

по прочтении текста письменного обращения (в том числе обращения в электронной форме) составляется аннотация содержания обращения;

проводится проверка на повторность, многократность обращения;

коллективное обращение отмечается индексом «Колл»;

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «f/l» («без подписи»);

обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления.

Специалисты Отдела формируют в ЕСЭД электронную регистрационную карточку обращения.

2.2.12. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Инструкцией.

2.2.13. При постановке обращения на контроль специалистами Отдела готовится проект резолюции.

2.2.14. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Министр образования и науки Ульяновской области, Заместители Министра образования и науки Ульяновской области или лицо, исполняющее обязанности (далее – уполномоченное лицо) утверждают или отклоняют предложенный проект резолюции. Резолюция включает в себя фамилию, инициалы должностного

лица Министерства, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

2.2.15. По возвращении с доклада от уполномоченного лица все обращения сканируются, и сканированные образы документов размещаются в ЕСЭД специалистом Отдела.

2.2.16. 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.

2.2.17. 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.

2.3. Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

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

2.3.2. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Министерстве. 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.

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

2.3.3. В исключительных случаях, указанных в подпункте 2.4.5 пункта 2.4 раздела 2 Инструкции, срок исполнения рассмотрения обращений может быть продлён уполномоченным лицом. Срок продления составляет не более 30 дней от установленного законодательством срока рассмотрения обращения.

2.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение Исполнителем не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения Отделом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляется Исполнителем 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, за исключением случая, предусмотренного в подпункте 2.3.4 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции.

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

2.3.7. 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.

2.3.8. 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.

2.3.9. 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 (например, «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.

2.3.10. 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.

2.3.11. В электронной карточке в ЕСЭД специалистом Отдела делается отметка о возврате обращения (жалобы) заявителю.

2.3.12. 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.

2.3.13. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и 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.

2.3.14. 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 подпункте 2.3.12 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

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).

2.3.15. В связи с многократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может вноситься мотивированное предложение уполномоченному лицу о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства.

2.3.16. Должностное лицо Министерства по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней со дня поступления запроса в Министерство 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.

2.3.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить основному исполнителю 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.

2.3.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается исполнителем. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.



2.3.19. Переадресация обращения другому исполнителю осуществляется через Отдел и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения её обоснованности.

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

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

при принятии уполномоченным лицом решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с подпунктом 2.3.15 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

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

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

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

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

Объём письменной информации по результатам рассмотрения обращения, подготовленной для доклада уполномоченному лицу, не может превышать двух страниц печатного текста.

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

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

2.3.23. 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.

2.3.24. 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.

2.3.25. Ответ заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в подпункте 2.3.24 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции, печатается на бланке установленной формы в Министерстве образования и науки Ульяновской области в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 28.04.2012 № 203-П «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ульяновской области».

2.3.26. Отдел самостоятельно осуществляет подготовку ответов на следующие обращения:

передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в порядке, установленном законодательством;

содержащие вопросы обжалования судебных решений, вступивших в законную силу;

переадресованные согласно компетенции;  
содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения;  
не подлежащие прочтению;  
многократные обращения.

2.3.27. 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.

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

2.3.29. Исполнитель 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 направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения (в том числе подлинник (копию) письменного обращения) в Отдел. Подлинник письменного обращения в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в подпункте 2.3.24 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции, Отдел возвращает только при наличии на нём штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. Информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю, не соответствующие требованиям Инструкции, возвращаются исполнителю для доработки. В случае возвращения информации по результатам рассмотрения обращения поручение по исполнению такого обращения не регистрируется как выполненное до окончания его подготовки.

2.3.30. 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.

2.3.31. Особенности работы с отдельными категориями обращений.

Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в подпункте 2.3.24 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 дней со дня регистрации в Министерстве.

2.3.32. Порядок рассмотрения обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Приём, обработка и регистрация обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, производятся Отделом в соответствии с требованиями Инструкции.

2.4. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив Министерства.

2.4.1. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

2.4.2. Информация по результатам рассмотрения обращения, предоставленная для доклада уполномоченному лицу, может быть возвращена Отделом исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если она не соответствует требованиям Инструкции.

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

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

2.4.5. 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.

2.4.6. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом пролонгации 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.

2.4.7. Снятие с контроля поступивших в Министерство обращений осуществляется Отделом:

при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

при предоставлении должностным лицом Министерства информации по итогам личного приёма;

при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.8. 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.

2.5. Организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий».

2.5.1. Личный приём, в том числе в режиме видео-конференц-связи, осуществляется при непосредственном обращении заявителя в приёмную Министерства, которая функционирует с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

2.5.2. Личный приём проводится Министром образования и науки Ульяновской области (далее – Министр), заместителями Министра, директорами департаментов Министерства образования и науки Ульяновской области, согласно утверждённой циклограмме.

2.5.3. Организация проведения личного приёма включает в себя следующие процедуры:

личный приём должностными лицами Министерства: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения; рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;

направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;

контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

предоставление помощником должностного лица, осуществляющего личный приём, карточек личных приёмов в Отдел в течение рабочего дня.

2.5.4. 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.

2.5.5. 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.

2.5.6. 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, должностным лицом Министерства, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право обратиться в министерство в письменной форме или в форме электронного документа.

2.5.7. В случае подтверждения многократности обращения делается запрос в архив Министерства обо всех поступивших ранее обращениях этого заявителя. Подготовленные документы (все предыдущие обращения заявителя и информация по результатам их рассмотрения) представляются должностному лицу министерства, осуществляющему личный приём.

2.5.8. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя заявителю даётся устное разъяснение о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых в соответствии с законодательством мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале повторных обращений о дате и целях посещения заявителя.

2.5.9. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в ЕСЭД повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном Инструкцией.

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

2.5.11. 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.

2.5.12. 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.

2.5.13. 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.

2.5.14. Организацию и подготовку личного приёма Министром осуществляет помощник.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма заместителями Министра Ульяновской области возлагается на помощников этих должностных лиц или лиц, ответственных за работу с обращениями в структурных подразделениях Министерства (далее – лица, ответственные за работу с обращениями).

2.5.15. Отдел обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов в ходе личного приёма, присутствие заявителей, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.17. На устные обращения, поступившие в ходе проведения телефонных «прямых линий», в том числе постоянно действующей с 9.00 до 18.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, «Информационно-справочной линии» (37-01-67, 41-79-27), не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся должностным лицом Министерства непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

2.6. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер при рассмотрении обращений.

2.6.1. Отделом осуществляется учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ:

- количества и характера поступивших и рассмотренных обращений;
- количества и характера принятых мер при рассмотрении обращений.

2.6.2. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;

осуществление в соответствии с полномочиями проверок результативности рассмотрения обращений и решений по итогам рассмотрения обращений государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

выявление причин многократности обращений, в том числе в одни и те же государственные органы, органы местного самоуправления, одним и тем же должностным лицам.

### 2.6.3. Специалисты Отдела:

осуществляют подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в Министерство;

осуществляют подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и готовят тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

изучают обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями;

в установленном порядке осуществляют сбор информации о работе с обращениями в государственных органах, органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.



# ПРИЛОЖЕНИЕ

## к Инструкции

### Министерство образования и науки Ульяновской области Карточка личного приёма

*Личный приём*

*Выездной личный приём*

*Телефонная линия  
(нужное подчеркнуть)*

Дата приёма \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Дата рождения \_\_\_\_\_

Номер основного документа, удостоверяющего личность \_\_\_\_\_

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе \_\_\_\_\_

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для представителя) \_\_\_\_\_

Адрес: места регистрации \_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ места жительства \_\_\_\_\_

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное* Вид обращения: *Предложение Заявление Жалоба*

Льготы \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_ Сведения о доходе \_\_\_\_\_

*(с согласия заявителя)*

*(с согласия заявителя)*

Состав семьи \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Информирован (а) о том, что мое устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему согласию, данному Министерству образования и науки Ульяновской области (г. Ульяновск, ул. Стасовская, 18), с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных (фамилия, имя отчество, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя; дата рождения, адрес места регистрации и места жительства; состав семьи; номер телефона; место работы; сведения о доходе; сведения о принадлежности к категории граждан, дающей право на получение льгот) в целях и объёме, необходимых для рассмотрения обращения. Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется моим письменным заявлением.

С вышеизложенным согласен \_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Распоряжения Министерства образования и науки Ульяновской области  
«Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области»

Проект внесён отделом делопроизводства и архива ОГКУ «Центр развития образования Ульяновской области»

СОГЛАСОВАНО:

Расшифровка подписи	Наименование должности	Подпись	Дата и время согласования
О.Г.Денисова	Зам. Директора департамента административного обеспечения		
Л.В.Кудряшова	Директор департамента административного обеспечения		
О.М.Касимова	Директор департамента дошкольного, общего и дополнительного образования		
А.А.Шкляр	Директор департамента профессионального образования		
Е.Н.Моргун	Директор ОГКУ «Центр развития образования Ульяновской области»		
М.А.Батанова	зам. Министра – директор департамента по надзору и контролю в сфере образования Ульяновской области		
О.А.Дропина	Пачальник отдела делопроизводства и архива		

Исполнитель: главный специалист ОГКУ «Центр развития образования» Т.Д.Карасева  
(фамилия, имя, отчество, должность, номер телефона)

### ЛИСТ РАССЫЛКИ

Распоряжения от 30.07, 2013 г. № 2583-Р

Адресат	Количество экз.	№№ экз.	Адресат	Количество экз.	№№ экз.

Всего подлежит рассылке \_\_\_\_\_ экз.

Реестр составил \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_