



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 7 мая 2018 года

№ *54-мпр*

Иркутск

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в министерство образования Иркутской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Иркутской области от 4 февраля 2016 года № 25-уг «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», указом Губернатора Иркутской области от 10 мая 2016 года № 106-уг «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», руководствуясь Положением о министерстве образования Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 29 декабря 2009 года № 391/170-пп, статьей 21 Устава Иркутской области.

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в министерство образования Иркутской области (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства образования Иркутской области от 29 апреля 2015 года № 29-мпр «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в министерство образования Иркутской области»;

2) приказ министерства образования Иркутской области от 26 ноября 2015 года № 111-мпр «О внесении изменений в Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в министерство образования Иркутской области».

3. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

4. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Министр образования
Иркутской области



В.В. Перегудова

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
образования Иркутской области
от 7 мая 2018 года № 54-инр

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПОСТУПАЮЩИХ В МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в министерство образования Иркутской области, разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Иркутской области от 4 февраля 2016 года № 25-уг «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», указом Губернатора Иркутской области от 10 мая 2016 года № 106-уг «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области» и определяет общие правила рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в министерство образования Иркутской области, в случае если указанные обращения соответствуют требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», (далее соответственно - Федеральный закон № 59-ФЗ, министерство, Порядок).

2. Положения настоящего Порядка не распространяются на правоотношения и организацию работы, связанные с рассмотрением служебной корреспонденции.

3. Организационное и документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в министерство, контроль за соблюдением установленного Порядка их рассмотрения, а также внесение информации об обращениях граждан в информационные системы осуществляет отдел организационного

обеспечения и архива управления правового и организационного обеспечения, государственной гражданской службы и кадровой работы министерства.

4. Поддержание информационных систем, используемых для работы с обращениями граждан, в работоспособном состоянии осуществляется отделом информационных технологий управления по работе с образовательными организациями высшего образования и информационных технологий министерства.

5. Организация документооборота и правила делопроизводства при рассмотрении обращений, объединений граждан, в том числе юридических лиц в министерстве, а также вопросы регистрации и учета обращений, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласования, особенностей работы с обращениями в системе электронного документооборота, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются Инструкцией по работе с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденной Указом Губернатора Иркутской области от 10 мая 2016 года № 106-уг (далее - Инструкция).

Глава 2. Прием, рассмотрение и учет обращений граждан

6. Обращения граждан в адрес министерства поступают в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме.

7. Прием обращений граждан осуществляется отделом организационного обеспечения и архива управления правового и организационного обеспечения, государственной гражданской службы и кадровой работы министерства.

8. Обращения граждан, направленные в министерство принимаются:

1) в письменной форме по почтовому адресу: 664027, г.Иркутск, а/я 24, лично от гражданина по адресу: г. Иркутск, ул. Российская, 21, кабинет № 4, с помощью факсимильной связи на телефон 8(3952) 24-09-72, через Сетевой справочный телефонный узел в рабочие дни с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

2) в форме электронного документа на официальный портал министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://irkobl.ru/sites/minobr/question/vopros/>; по электронной почте министерства образования: obraz@38edu.ru; через информационный ресурс системы образования Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://38edu.ru/parents/ministeronline/> (раздел - министр на связи); <http://38edu.ru/uchitelyam/agentstvouchitel/liniy/> (раздел - горячая линия по вопросам выплаты заработной платы).

3) в устной форме в ходе личного приема министра образования Иркутской области, его заместителей, через Сетевой справочный телефонный узел.

9. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в течение трех календарных дней с момента поступления.

10. Срок рассмотрения обращения гражданина составляет тридцать календарных дней с даты регистрации обращения. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренными законодательством, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

11. Гражданину в письменном виде, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Порядка, направляется:

1) в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения:

уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган государственной власти, иной государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению или текст обращения не позволяет определить его суть, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес гражданина поддаются прочтению);

2) в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения:

ответ по существу обращения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством;

сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

уведомление о беспочвенности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти или одному и тому же должностному лицу;

сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

12. Информация, указанная в 11 настоящего Порядка, по обращению, поступившему от гражданина в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в случае если обращение поступило в письменной форме.

13. Направление ответов гражданину осуществляется в срок не позднее двух рабочих дней со дня его регистрации:

1) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в случае если обращение поступило в письменной форме, отделом организационного обеспечения и архива управления правового и организационного обеспечения, государственной гражданской службы и кадровой работы министерства;

2) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, если обращение поступило в форме электронного документа, ответственным исполнителем обращения.

14. Оригиналы обращений граждан, поступивших непосредственно от заявителя в адрес министерства образования, а так же оригиналы ответов на такие обращения подлежат учету и хранению в отделе организационного обеспечения и архива управления правового и организационного обеспечения, государственной гражданской службы и кадровой работы министерства.

Глава 3. Организация личного приема граждан

15. Личный прием граждан осуществляется ежемесячно министром образования Иркутской области, его заместителями, согласно графику приема, утверждаемому министром.

16. Обеспечение личного приема граждан министром образования Иркутской области осуществляется помощником министра образования Иркутской области.

17. Помощником министра образования обеспечивается опубликование указанных графиков личного приема граждан в общественно-политической газете «Областная», их размещение на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на стендах в фойе здания министерства, а также их направление в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором указанными должностными лицами будет проводиться личный прием граждан.

18. Запись граждан на личный прием к министру образования Иркутской области, его заместителям производится в соответствии с графиками личного приема граждан, начиная с первого рабочего дня месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г.Иркутск, ул. Российская, 21, кабинет № 1, а также при устном обращении граждан по телефону 8(3952) 33-13-33 с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

19. Запись на личный прием прекращается при общем количестве записавшихся граждан - восемь человек, а так же за три рабочих дня до даты личного приема.

20. При осуществлении записи гражданина на личный прием помощник министра заполняет Журнал записи на личный прием граждан.

21. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина.

22. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- 1) решение поставленного(ых) гражданином вопроса(ов) не входит в компетенцию должностных лиц, ведущих личный прием граждан в текущем месяце;
- 2) гражданин обжалует судебное решение;
- 3) в случае прекращения записи граждан на личный прием при превышении общего количества записавшихся граждан;
- 4) в случае истечения установленного срока записи на личный прием.
- 5) гражданин имеет признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения.

23. Личный прием граждан осуществляется в день, указанный в графике, по адресу: г.Иркутск, ул. Российская, 21, кабинет № 1, № 2, № 10, № 19, № 21, в порядке записи при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

24. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина.

В карточке личного приема граждан указывается:

- 1) дата приема;
- 2) инициалы и фамилия должностного лица, проводившего личный прием гражданина;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее-при наличии) гражданина;
- 4) почтовый адрес гражданина, телефон (при наличии);
- 5) краткое содержание обращения, принятого в ходе личного приема;
- 6) результаты приема;
- 7) инициалы и фамилия должностного лица, которому направлено обращение гражданина для подготовки ответа;
- 8) подпись должностного лица, проводившего личный прием гражданина;
- 9) Отметка о согласии (несогласии) гражданина на получение устного ответа по результатам личного приема.

25. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью должностного лица, проводившего личный прием гражданина.

26. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком, а так же Инструкцией.

27. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее - ОДПГ) помощником министра образования не менее чем за три месяца до дня его проведения осуществляется формирование списка должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в министерстве и размещение указанного списка за две недели до проведения ОДПГ на официальном сайте министерства образования Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на стендах в фойе здания министерства, а также представление таких списков в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

28. Отделом организационного обеспечения и архива управления правового и организационного обеспечения, государственной гражданской службы и кадровой работы министерства в течение трех календарных дней со дня проведения ОДПГ обеспечивается заполнение формы отчета в Электронном справочнике в разделе «Итоговый сводный отчет» о результатах личного приема граждан и направление отчета в Правительство Иркутской области в течение пяти рабочих дней.

Глава 4. Заключительные положения

29. Контроль за своевременной и качественной подготовкой ответов на обращения граждан осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации контрольной деятельности в министерстве.

30. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Министр образования
Иркутской области



В.В. Перегудова