

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации,**  
**иностранцев граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том**  
**числе юридических лиц, в Министерстве образования и молодежной**  
**Свердловской области, утвержденная приказом Министерства общего и**  
**профессионального образования Свердловской области**  
**от 02.08.2018 № 373-Д, с изменениями, внесенными приказом Министерства**  
**образования и молодежной политики Свердловской области**  
**от 06.08.2019 № 164-Д**

**Раздел 1. Общие положения**

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Министерстве образования и молодежной политики Свердловской области (далее – Инструкция) разработана в целях обеспечения в Министерстве образования и молодежной политики Свердловской области (далее – Министерство образования) объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направления ответов и организации приема граждан в установленные законодательством Российской Федерации и Свердловской области сроки.

2. Настоящая Инструкция определяет сроки и порядок работы Министерства образования с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявитель, заявители).

3. Настоящая Инструкция распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), за исключением архивных запросов. Не являются обращениями граждан документы, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом, в том числе:

1) запросы о предоставлении информации о деятельности Министерства образования, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом

от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

4. Обращения рассматриваются по вопросам, в соответствии с действующим законодательством в сфере образования находящимся в ведении Министерства образования, в пределах полномочий Министерства образования, установленных Положением о Министерстве общего и профессионального образования Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 24.10.2013 № 1302-ПП «О Министерстве общего и профессионального образования Свердловской области».

5. Министерство образования применяет в своей работе методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, разработанные Администрацией Президента Российской Федерации, а также Инструкцию по работе с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области, утвержденную распоряжением Губернатора Свердловской области от 24.08.2015 № 214-РГ.

6. Рассмотрение обращений осуществляется Министром общего и профессионального образования Свердловской области (лицом, его замещающим) (далее – Министр), Первым заместителем Министра, заместителями Министра, руководителями и специалистами структурных подразделений Министерства образования, а также работниками государственных учреждений Свердловской области, подведомственных Министерству образования, которые несут установленную законодательством Российской Федерации и Свердловской области ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений.

7. Сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации либо настоящей Инструкцией не установлено иное.

8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, представление запрашиваемой информации.

9. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

10. Делопроизводство по обращениям ведется в Министерстве образования отдельно от других видов делопроизводства с использованием специализированной автоматизированной системы электронного документооборота для рассмотрения обращений (далее – модуль «Обращения граждан»).

11. Организацию работы по регистрации, рассмотрению, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений и контроль деятельности в Министерстве образования по вопросам, связанным с рассмотрением обращений, осуществляет организационный отдел Министерства образования (далее – организационный отдел).

## **Раздел 2. Прием и регистрация обращений в письменной форме**

### **Глава 1. Прием обращений в письменной форме**

12. Обращения в письменной форме (далее – письменное обращение, письменные обращения), направленные по почте, поступают в отдел организации делопроизводства и кадров государственного казенного учреждения Свердловской области «Хозяйственно-эксплуатационное управление Министерства общего и профессионального образования Свердловской области» (далее – канцелярия). Работник канцелярии вскрывает конверт, проверяет наличие документов, прилагает конверт к тексту обращения и передает в организационный отдел в течение 2 рабочих дней со дня получения. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются работником канцелярии и передаются в организационный отдел в течение 2 рабочих дней со дня получения.

13. При отсутствии отдельных листов в письменном обращении или в приложении к письменному обращению, отсутствии приложения при наличии ссылки на приложение в тексте письменного обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов, удостоверяющих личность, денежных купюр и иного имущества, представляющего материальную ценность,

работником канцелярии совместно с государственным гражданским служащим организационного отдела, в обязанности которого входит организация работы Министерства образования с письменными обращениями (далее – специалист, ответственный за работу с письменными обращениями), составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему письменному обращению, а второй – направляется отправителю.

14. Прием письменных обращений, доставленных гражданами лично, производится в организационном отделе Министерства образования. Срок ожидания при подаче письменного обращения не должен превышать 15 минут. При приеме гражданину выдается расписка с указанием даты приема письменного обращения, количества листов принятого письменного обращения, фамилии, имени, отчества и контактного телефона специалиста, ответственного за работу с письменными обращениями.

15. Место для приема письменных обращений должно быть оборудовано столом, стулом, необходимыми канцелярскими принадлежностями, информационным стендом и местом для ожидания. В месте для приема письменных обращений должны быть созданы условия для приема письменных обращений инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

16. Если письменное обращение поступило в какое-либо структурное подразделение Министерства образования, кроме организационного отдела, оно подлежит передаче в организационный отдел в течение 2 рабочих дней со дня получения для работы в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

17. Письменное обращение, направленное в Министерство образования, должно содержать:

1) наименование адресата: «Министерство общего и профессионального образования Свердловской области», либо фамилию, имя, отчество должностного лица Министерства образования, либо должность лица, в чей адрес направляется письменное обращение;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации письменного обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявителем могут быть приложены к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

18. Обращение, поступившее в Министерство образования в форме электронного документа, должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

2) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации письменного обращения;

3) суть предложения, заявления или жалобы.

19. Требовать предъявление заявителем каких-либо документов запрещено.

20. Основания для отказа в приеме письменных обращений отсутствуют, за исключением приема письменных обращений от заявителей с явными признаками алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения.

## **Глава 2. Регистрация письменных обращений**

21. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Министерство образования.

22. Обращение, поступившее в Министерство образования в форме электронного документа, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

23. Регистрацию письменных обращений в модуле «Обращения граждан» осуществляет работник канцелярии, заполняя в регистрационно-контрольной карточке поля «Краткое содержание», «Адресат», «Форма», «Канал поступления», «Реквизиты сопроводительного письма» (при наличии), «Количество листов основного документа», «Количество листов в приложении», «Количество приложений», «Заявитель» (ФИО, адрес и другие данные), «Муниципальное образование» и обеспечивая вложение сканированной копии письменного обращения. Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, при необходимости осуществляет корректировку заполненных работником канцелярии полей и завершает оформление регистрационно-контрольной карточки в модуле «Обращения граждан».

24. Регистрация письменных обращений также осуществляется специалистом, ответственным за работу с письменными обращениями, в базе данных «Обращения граждан» с использованием системы управления базами данных Microsoft Access (далее – база данных «Обращения граждан»).

25. Регистрация письменных обращений в базе данных «Обращения граждан» ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

26. Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, при регистрации:

1) в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения (сопроводительного письма государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица о направлении письменного обращения на рассмотрение в Министерство образования, запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица у Министерства образования необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов) проставляет регистрационный штамп «Министерство общего и профессионального образования Свердловской области», в котором указывает присвоенные письменному обращению в модуле «Обращения граждан» регистрационный номер и дату регистрации. Если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

2) заполняет учетно-контрольную карточку на письменное обращение (далее – учетно-контрольная карточка) в базе данных «Обращения граждан»;

3) распечатывает учетно- контрольную карточку (форма приведена в приложении) с вложением в нее письменного обращения и приложений к нему (при наличии) (далее – дело);

4) передает дело на согласование начальнику организационного отдела, а затем на подпись Министру в день регистрации.

27. В учетно-контрольной карточке базы данных «Обращения граждан» заполняются следующие поля: «Входящий номер», «Дата», «Организация, направившая обращение» (при наличии), «Реквизиты письма организации, направившей обращение», «Фамилия, инициалы заявителя», «Почтовый или электронный адрес», «Краткое содержание обращения», «Резолюция» (включающая номер и дату обращения в модуле «Обращения граждан», «Статус заявителя», «Тип обращения» (личное, коллективное или анонимное), «Кратность поступления», «Тема» (выборка из списка базы данных «Обращения граждан»), «Муниципальное образование», «Тип образовательного учреждения».

28. Письменные обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу повторно в течение текущего календарного года, считаются повторными. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

29. Письменные обращения, поступившие более двух раз от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в течение текущего календарного года, считаются многократными. Не считаются многократными письменные обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

30. Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения уже имеющегося на рассмотрении письменного обращения, приобщаются к ранее поступившему и зарегистрированному письменному обращению и рассматриваются одновременно.

31. Письменное обращение, являющееся копией уже рассмотренного письменного обращения того же заявителя, признается дубликатным. При регистрации такому письменному обращению присваивается литера «Д».

### **Раздел 3. Порядок рассмотрения письменных обращений**

#### **Глава 1. Сроки рассмотрения письменных обращений**

32. Письменные обращения, поступившие в Министерство образования, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

33. Письменные обращения, поступившие с поручениями из федеральных, органов, осуществляющих государственный контроль (надзор), Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, подлежат исполнению в установленный в резолюции срок.

34. В исключительных случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения, в иной государственный орган или

должностному лицу Министр вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, о чем письменно уведомляется заявитель. В уведомлении указывается причина продления срока рассмотрения письменного обращения.

35. Если в установленный срок на письменное обращение дан ответ, в котором указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени (далее – промежуточный ответ), такое письменное обращение ставится организационным отделом на дополнительный контроль. При этом срок дополнительного контроля зависит от срока решения вопроса, указанного в промежуточном ответе. В установленный срок ответственный исполнитель готовит проект ответа заявителю с изложением ответов на все поставленные в письменном обращении заявителя вопросы.

Промежуточный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

36. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства образования, направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего письменное обращение, о переадресации письменного обращения.

37. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия письменного обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

## **Глава 2. Направление письменных обращений на рассмотрение**

38. Письменные обращения не позднее чем в двухдневный срок со дня регистрации, подлежат распределению Министром между ответственными исполнителями и передаются им на рассмотрение после ознакомления и визирования Министром.

Ответственными исполнителями письменных обращений Министром, как правило, определяются Первый заместитель Министра, заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства образования, которыми может быть определен специалист структурного подразделения Министерства образования, непосредственно осуществляющий рассмотрение обращения и подготовку ответа (далее – непосредственный исполнитель).

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, вносит данные об исполнителе в базу данных «Обращения граждан» и модуль «Обращения граждан» в соответствии с резолюцией Министра.

39. Если рассмотрение письменного обращения адресовано нескольким

исполнителям, подготовка итогового ответа осуществляется исполнителем, указанным первым или «ответственным» в резолюции Министра (далее – ответственный исполнитель).

Другие исполнители, указанные в резолюции Министра (далее – соисполнители), не позднее чем за 3 дня до наступления срока ответа на письменное обращение представляют ответственному исполнителю информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

Ответственный исполнитель несет ответственность за рассмотрение письменного обращения и осуществляет контроль за сроками исполнения письменного обращения, готовит проект ответа.

40. Если письменное обращение поступило не по компетенции (вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения), ответственный исполнитель (соисполнитель) не позднее трех дней со дня поступления письменного обращения может направить на имя Министра служебную записку либо финальный отчет в модуле «Обращения граждан» с пояснениями и предложением другого ответственного исполнителя (соисполнителя). В случае согласия с доводами Министр вправе определить другого ответственного исполнителя (соисполнителя).

### **Глава 3. Рассмотрение письменных обращений**

41. При рассмотрении письменных обращений ответственный исполнитель, соисполнитель, непосредственный исполнитель:

1) изучает письменное обращение, прилагаемые к нему документы и иные материалы;

2) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

4) запрашивает в случае необходимости в установленном законодательством Российской Федерации и Свердловской области порядке дополнительные материалы и получает письменные объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

5) инициирует рассмотрение письменного обращения с выездом на место;

6) приобщает к делу справку (копию акта) в случае проведения при рассмотрении письменного обращения проверки в сфере финансово-хозяйственной деятельности;

7) при необходимости организует встречу с заявителем для всестороннего и объективного рассмотрения письменного обращения (в случае отказа заявителя явиться на встречу (или неявки при наличии подтверждения

о приглашении заявителя предложенным способом в надлежащий срок) в ответе на письменное обращение указывается на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой заявителя на личную беседу, может повлиять на объективность и полноту рассмотрения письменного обращения);



8) приобщает к делу материалы, связанные с рассмотрением письменного обращения (запросы, сделанные за время рассмотрения письменного обращения, полученные на них ответы, объяснительные записки и т. п.);

9) информирует Управление по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования в случае выявления при рассмотрении письменного обращения нарушений законодательства Российской Федерации в области образования.

При рассмотрении письменных обращений ответственный исполнитель, непосредственный исполнитель:

1) направляет письменное обращение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителя (при необходимости запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения);

2) в соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» информирует органы прокуратуры о нарушениях прав и свобод несовершеннолетних, ставших известными при рассмотрении письменных обращений;

3) в соответствии с частью 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» возвращает письменное обращение заявителю без рассмотрения с уведомлением об основаниях принятия такого решения;

4) готовит проект итогового ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов;

5) организует согласование и подписание проекта итогового ответа на письменное обращение.

42. Запрещается направлять письменное обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

43. Письменное обращение возвращается заявителю в следующих случаях:

1) в письменном обращении обжалуется судебное решение. В течение 7 дней со дня регистрации заявителю направляется ответ с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

2) невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов. В ответе заявителю разъясняется право обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

44. Ответ на письменное обращение не дается, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего письменное обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При этом, 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;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению

на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения сообщается заявителю.

45. Письменное обращение может не рассматриваться по существу, если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Министерства образования. В данном случае заявителю письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

46. Министр вправе принять решение о безосновательности очередного письменного обращения и прекращении переписки с заявителем, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми письменными обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и при условии, что указанное письменное обращение и ранее рассмотренные письменные обращения направлялись в Министерство образования. О данном решении заявитель информируется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

47. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений, если ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

48. Преследование заявителей в связи с их письменными обращениями в Министерство образования с критикой деятельности должностных лиц Министерства образования либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц запрещается.

49. В случаях выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с компетенцией Министерства образования, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

50. При уходе в отпуск специалист структурного подразделения Министерства образования обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения руководителю структурного подразделения, который, в свою очередь, незамедлительно поручает продолжение рассмотрения переданных обращений другому специалисту.

51. В случае утраты дела Министром назначается служебная проверка на основании служебной записки руководителя структурного подразделения, утратившего обращение.

#### **Глава 4. Подготовка ответов на письменные обращения**

52. Письменное обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов.

53. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, грамотно и давать исчерпывающий ответ на все поставленные в письменном обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты.

54. Приложенные к письменному обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письменном обращении не содержится просьба об их возврате.

55. Ответы печатаются на бланках, оформленных в соответствии с требованиями норм делопроизводства. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются данные ответственного исполнителя (непосредственного исполнителя) и номер его служебного телефона.

56. Проекты ответов готовятся ответственным исполнителем либо непосредственным исполнителем в двух экземплярах. Первый экземпляр письма с оригиналом подписи направляется заявителю, второй с листом согласования хранится в деле.

57. Проекты ответов на письменные обращения должны быть завизированы непосредственным исполнителем, согласованы с руководителем структурного подразделения, специалистом которого он является, ответственным исполнителем, руководителями других структурных подразделений в рамках их служебных полномочий, курирующими Первым заместителем Министра или заместителями Министра.

58. Ответственные исполнители либо непосредственные исполнители обеспечивают своевременные ввод и согласование писем в модуле «Обращения граждан».

59. Ответы на письменные обращения подписывает Министр, а также Первый заместитель Министра и заместители Министра, наделенные соответствующими полномочиями согласно приказу Министерства общего и профессионального образования Свердловской области.

60. После подписания ответы на письменные обращения передаются в канцелярию для регистрации, прикрепления сканированного подлинника в модуле «Обращение граждан» в течение 1 рабочего дня и осуществления отправки писем адресатам.

Если адресат письма является адресатом в системе электронного документооборота, прикрепление сканированного подлинника осуществляет непосредственный исполнитель (ответственный исполнитель).

61. Отправление ответов на письменные обращения без регистрации, а также с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах) не допускается.

62. Краткие результаты рассмотрения письменного обращения фиксируются непосредственным исполнителем (ответственным исполнителем) в контрольно-учетной карточке. Дело с вложенными в него ответом на письменное обращение, запросами по письменному обращению, ответами на запросы по письменному обращению (при наличии) подлежит возврату в организационный отдел.

63. Ответы, подписанные Губернатором Свердловской области, Первым заместителем Губернатора Свердловской области – Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области, его заместителями, Первым заместителем Губернатора Свердловской области, заместителями Губернатора Свердловской области, регистрируются в Управлении по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

64. Списание письменного обращения для передачи дела на хранение осуществляет Министр либо определенное им в соответствии с приказом Министерства образования лицо.

65. После списания письменного обращения специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, направляет отчет о результатах рассмотрения письменного обращения в модуле «Обращения граждан» и вносит в учетно-контрольную карточку в базе данных «Обращения граждан» информацию о результатах рассмотрения письменного обращения (заполняет разделы «Краткие результаты рассмотрения» (выборка из списка базы данных «Обращения граждан»), «Реквизиты письма-ответа на обращение»).

## **Глава 5. Результаты рассмотрения письменных обращений**

66. Результатами рассмотрения письменного обращения являются:

1) меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

2) письменный ответ на поставленные в письменном обращении или на личном приеме вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим письменным обращениям того же заявителя и ранее данных ему ответов и разъяснений;

3) направление письменного обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов;

4) отказ в решении вопросов, поставленных в письменном обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

67. Ответственные исполнители, соисполнители, непосредственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка и качества рассмотрения письменных обращений, сохранность находящихся у них на рассмотрении письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

## **Глава 6. Порядок информирования заявителей о рассмотрении обращений в Министерстве образования**

68. Информацию о регистрации, исполнителях, сроках и результатах рассмотрения обращения заявители могут получить в организационном отделе.

Информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения заявители могут получить у государственного служащего, непосредственно рассматривающего обращение.

69. При ответах на телефонные звонки руководители и специалисты Министерства образования в рамках своей компетенции информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Если руководитель или специалист Министерства образования, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

70. Руководители и специалисты Министерства образования, осуществляющие индивидуальное устное информирование заявителей о рассмотрении обращений, должны обеспечить общение с гражданами в вежливой, корректной форме, внимательно относиться к их вопросам и просьбам.

## **Глава 7. Работа с письменными обращениями, не содержащими фамилию заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ**

71. Письменное обращение, не содержащее фамилию заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и обращение в форме электронного документа, не содержащее фамилию заявителя или адрес электронной почты, признается анонимным, регистрируется в порядке, определенном настоящей Инструкцией.

72. Ответ на анонимное письменное обращение не дается. Информация, указанная в анонимном письменном обращении, может быть принята к сведению, к рассмотрению или направлена в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу. В случае, указанном в подпункте 1 пункта 44 настоящей Инструкции, письменное обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

## **Глава 8. Работа с письменными обращениями, содержащими информацию о фактах коррупции**

73. Работа с письменными обращениями, содержащими информацию о фактах коррупции, в Министерстве образования регламентирована Положением о работе Министерства общего и профессионального образования Свердловской области с письменными обращениями граждан и организаций, содержащими информацию о фактах коррупции.

## **Раздел 4. Организация проведения личного приема граждан и работы с устными обращениями**

74. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к полномочиям Министерства образования, осуществляется Министром, Первым заместителем Министра и заместителями Министра в приемной Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области по приему граждан (далее – приемная Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области) по адресу: г. Екатеринбург, ул. Р. Люксембург, д. 7, каб. 101, в Министерстве образования по адресу: г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 33, каб. 307.

75. Личный прием граждан проводится в приемной Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым ежемесячно Первым заместителем Губернатора Свердловской области – Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Правительства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» до 1-го числа месяца, на который он утвержден. Как правило, днем и временем приема граждан в Правительстве Свердловской области являются третий четверг месяца с 15 ч. 00 мин. Днем приема граждан в Министерстве образования является второй четверг месяца, прием осуществляется с 14 ч. 00 мин.

76. Организацию проведения личного приема граждан обеспечивает государственный гражданский служащий организационного отдела, в обязанности которого входит организация работы Министерства образования с устными обращениями (далее – специалист, ответственный за работу с устными обращениями).

77. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи:

1) путем личного обращения гражданина в приемную Министерства образования;

2) по телефону приемной Министерства образования 8 (343) 312-00-04;

3) через подраздел «Направить обращение» раздела «Обращения граждан» официального сайта Министерства образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://minobraz.egov66.ru> (далее – интернет-сайт Министерства образования);

4) по телефону сетевого справочного телефонного узла Правительства Свердловской области 8 (343) 385-77-77.

78. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться, контактная информация. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.

79. Гражданину может быть отказано в личном приеме либо личный прием гражданина может быть завершен досрочно по одному из следующих оснований:

1) вопрос не относится к полномочиям Министерства образования (при этом гражданину дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления или к какому должностному лицу ему следует обратиться);

- 2) гражданин обжалует судебное решение;
- 3) ранее, в том числе на личном приеме, гражданину давались разъяснения по существу поставленных им вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, гражданином не приводится;
- 4) вопрос уже ставился ранее гражданином в его письменных обращениях, и переписка с ним по указанному вопросу была прекращена;
- 5) отсутствует документ, удостоверяющий личность гражданина;
- 6) гражданин имеет явные признаки алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- 7) поведение гражданина является противоправным.

80. Решение об отказе в личном приеме принимается сотрудником Министерства образования, осуществляющим запись на личный прием, а решение о его досрочном завершении – лицом, осуществляющим личный прием.

81. Личный прием проводится в порядке очередности, исходя из времени прибытия гражданина в приемную Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, Министерство образования, с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

82. На личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

83. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме с учетом количества граждан, записанных на личный прием, в рамках общей запланированной продолжительности личного приема. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 30 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 30 минут, Министр предлагает заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном настоящей Инструкцией порядке.

84. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеозаписями, о чем гражданин уведомляется до начала личного приема.

85. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее – устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящей Инструкцией порядке.

86. 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, при этом гражданин дает согласие с устной формой ответа и в карточке личного приема ставит личную подпись. Краткое содержание ответа отражается в карточке личного

приема гражданина. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

87. Регистрацию карточек личного приема в модуле «Обращения граждан» обеспечивает специалист, ответственный за работу с устными обращениями, в течение 3 рабочих дней после проведения личного приема.

88. После завершения рассмотрения устного обращения специалист, ответственный за работу с устными обращениями, формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе.

## **Раздел 5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения письменных обращений**

89. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

90. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя:  
постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
снятие обращений с контроля.

91. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется Министром, Первым заместителем Министра, курирующими заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Министерства образования.

92. Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, еженедельно направляет руководителям структурных подразделений список обращений, срок исполнения которых истекает на предстоящей неделе.

## **Раздел 6. Анализ и отчетность о работе с письменными обращениями**

93. Аналитическая деятельность по работе с письменными обращениями ведется структурными подразделениями Министерства образования. Структурные подразделения Министерства образования анализируют содержание поступающих обращений, учитывают результаты анализа в дальнейшей работе, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, проводят соответствующую работу с руководителями государственных учреждений Свердловской области, подведомственных Министерству образования, и органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования.

94. Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, ежеквартально, до 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит



отчеты о работе Министерства образования с обращениями и представляет их начальнику организационного отдела, затем – Министру.

В отчете учитываются следующие показатели:

количество поступивших обращений за анализируемый период (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);

тематика вопросов;

образовательные учреждения (по типам и видам), по поводу которых поступали обращения;

количество повторных обращений и многократных обращений;

результаты рассмотрения обращений;

количество обращений, рассмотренных структурными подразделениями Министерства образования;

количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, причины нарушения сроков;

результаты рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах коррупции;

другая информация.

95. Отчеты о работе Министерства образования с обращениями размещаются в разделе «Обращения граждан» интернет-сайта Министерства образования.

## **Раздел 7. Хранение материалов по рассмотрению письменных обращений**

96. Материалы по рассмотрению письменных обращений формируются в делах специалистом, ответственным за работу с письменными обращениями, в хронологическом порядке, по возрастанию регистрационных номеров.

97. Дела со всеми материалами по рассмотрению письменных обращений хранятся в организационном отделе.

98. Дела передаются непосредственным исполнителем (ответственным исполнителем) на хранение в организационный отдел после списания.

99. Порядок и место архивного хранения дел определяются начальником организационного отдела.

100. Срок хранения дел – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Приложение  
к Инструкции об организации работы  
с обращениями граждан Российской  
Федерации, иностранных граждан,  
лиц без гражданства, объединений  
граждан, в том числе юридических  
лиц, в Министерстве образования  
и молодежной политики  
Свердловской области

**Форма учетно-контрольной карточки на письменное обращение**

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области	
Входящий номер	Первичное (повторное, многократное)
Дата регистрации	
Фамилия, имя, отчество заявителя	
Статус заявителя	
Адрес заявителя	
Организация, направившая обращение	
Краткое содержание	
Исполнитель	_____ (подпись Министра)
Срок исполнения	
Дополнительный контроль до _____ В дело _____	