

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства образования и  
науки Челябинской области  
от 13.04.2017 г. № 03/1131

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В МИНИСТЕРСТВЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

(с изм., внесенными приказами Министерства от 01.03.2019 г. № 01/729,  
22.08.2023 г. № 02/2074)

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования и науки Челябинской области (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Министерства образования и науки Челябинской области (далее – Министерство).

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 4) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Министром образования и науки Челябинской области (далее – Министр), первым заместителем Министра, заместителями Министра, (далее – его заместителями), государственными гражданскими служащими Министерства, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее именуются – служащие).

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел организационно-контрольной работы Министерства (далее – отдел оргконтроля).

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется отделом оргконтроля по адресу: 454113, город Челябинск, площадь Революции, дом 4.

Телефон для справок в отделе оргконтроля: 8(351) 263-89-58 (4442), 263-59-65.

Адрес интернет-сайта Министерства: [www.minobr74.ru](http://www.minobr74.ru) (рубрика «Работа с обращениями»).

О фактах коррупции в исполнительных органах власти Челябинской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области можно сообщить по телефону 8-800-300-76-00 (бесплатный, многоканальный).

Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица и общественные объединения граждан Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

## II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

### 5. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен Министром, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

### 6. Требования к обращению граждан.

Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа власти Челябинской области – Министерство образования и науки Челябинской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения; личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения обращений в письменной форме. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в

электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на обращение гражданина, поступившее в Министерство в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в таком обращении.

#### 7. Условия, сроки и время личного приема граждан в Министерстве.

Личный прием граждан в Министерстве ведут Министр и его заместители в соответствии с графиком.

Непосредственную организацию личного приема граждан в Министерстве и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет отдел оргконтроля ежедневно с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.30 до 16.15.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении исполнительного органа власти, а также на официальном сайте Министерства в сети Интернет, средствах массовой информации.

Предварительная запись на прием к Министру и его заместителям производится в отделе оргконтроля на основании письменного заявления гражданина.

Служащие отдела оргконтроля оказывают информационно-консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

#### 8. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в обращении в письменной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст обращения в письменной форме не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4-1) текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

5) в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

5-1) поступило обращение в письменной форме, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в таком случае гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

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

9. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы (СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»).

Рабочее место служащего, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение государственной функции в полном объеме, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

10. Результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан.

11. Последовательность действий:

- 1) прием обращений граждан в письменной форме;
- 2) прием сообщений о фактах коррупции в исполнительном органе власти Челябинской области и органах местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Челябинской области на «Телефон доверия («горячая линия»)»;
- 3) регистрация поступивших обращений граждан в письменной форме;
- 4) направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
- 5) рассмотрение обращений граждан;
- 6) личный прием граждан;
- 7) постановка обращений граждан на контроль;
- 8) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 9) оформление ответов на обращения граждан;
- 10) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 11) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

12. Прием обращений в письменной форме:

1) основанием для начала рассмотрения обращения гражданина в письменной форме является личное обращение гражданина в Министерство или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, с использованием иных средств связи;

3) прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится служащим отдела оргконтроля. По просьбе обратившегося

гражданина на копии его заявления ставится штамп с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

4) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для обращений в письменной форме.

13. Прием сообщений о фактах коррупции в исполнительном органе власти, муниципальных районах и городских округах Челябинской области (далее – органы местного самоуправления), образовательных организациях Челябинской области на «Телефон доверия («горячая линия»)»:

1) «Телефон доверия («горячая линия»)» Министерства обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции в исполнительном органе власти, органах местного самоуправления;

2) прием сообщений осуществляется комплексом АСУ круглосуточно в автоматическом режиме на бесплатный многоканальный телефон: 8-800-300-76-00. Информация о телефоне размещена на официальном сайте Министерства: <https://minobr74.ru/>;

3) регистрацию поступивших сообщений осуществляет служащий отдела оргконтроля;

4) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в исполнительных органах власти и органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, не рассматриваются;

5) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;

6) сообщения, содержащие факты коррупции в исполнительном органе власти, органах местного самоуправления, образовательных организациях Челябинской области, направляются в течение 7 дней с момента регистрации на рассмотрение в Прокуратуру Челябинской области или ГУ МВД России по Челябинской области в соответствии с компетенцией;

15. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности Министерства:

1) запросы гражданина (физического лица) (далее именуется - пользователь информации) поступают в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел оргконтроля;

3) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится служащим отдела оргконтроля;

4) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием единой автоматизированной информационной системы «Обращения граждан» (далее именуется – ЕАИС «Обращения граждан»);

5) запросы могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях Министерства, или направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией;

6) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации

соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти или готовится разъяснение за подписью должностного лица Министерства;

7) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 8 раздела I настоящего Порядка;

8) доступ пользователей информации к информации о деятельности исполнительного органа власти ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

9) поступившие в структурные подразделения Министерства запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации в отделе оргконтроля;

10) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

16. Регистрация поступивших обращений граждан в письменной форме:

1) поступившие в отдел оргконтроля обращения граждан в письменной форме регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в ЕАИС «Обращения граждан»;

2) служащий, осуществляющий аннотацию обращений, проставляет в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Обращения граждан» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, осуществляет подбор предыдущих обращений, готовит проект резолюции;

3) в регистрационно-контрольной карточке (далее именуется – РКК) ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов;

оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в дополнительном окне);

4) ежедневно зарегистрированные обращения передаются Министру и его заместителям на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

5) обращения списываются «в дело» за подписью начальника отдела оргконтроля в случае, если:

в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Министр, его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

текст обращения в письменной форме не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

17. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращения в письменной форме о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального исполнительного органа власти в сфере внутренних дел (Главное управление МВД России по Челябинской области) и высшему должностному лицу Челябинской области (Губернатору Челябинской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подпункте 4 пункта 8 настоящего Порядка;

2) в течение 7 дней со дня регистрации гражданам готовятся и направляются разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

в обращении обжалуется судебное решение;



в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; текст обращения в письменной форме не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) авторам писем направляется почтовая карточка, где указан регистрационный номер, дата регистрации обращения в письменной форме, должность, фамилия, имя, отчество, должность должностного лица, рассмотревшего обращение, органы государственной власти, органы местного самоуправления, другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения;

#### 18. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Министерства (в том числе с выездом на место), или могут быть направлены на рассмотрение в исполнительные органы власти или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией;

2) поступившие в структурные подразделения Министерства обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации;

3) в случае если обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией, служащий Министерства направляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ;

4) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие – в копиях. Контроль за сроками исполнения осуществляет отдел оргконтроля. Ответ заявителю готовит каждый исполнитель, указанный в поручении.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку ответа им осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

5) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других исполнительных органах власти, органах местного самоуправления, образовательных организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 раздела I настоящего Порядка;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

представляет в отдел оргконтроля уведомление о направлении ответа на обращение гражданина, поступившее в Министерство в форме электронного документа. В день направления такого ответа;

б) исполнительный орган власти, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней представлять 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 представления;

7) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 8 раздела I настоящего Порядка;

8) если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но 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.

9) исполнитель несет персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан и сроков направления ответов на обращения граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготавливаемых ответов.

При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

19. Личный прием граждан:

1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в Министерстве осуществляет отдел оргконтроля;

2) служащий отдела оргконтроля консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема;

3) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя;

4) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

5) личный прием осуществляется на основании графика приема граждан;

6) запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

7) запрашивается актуализированная информация о заявителе и поставленной проблеме из исполнительных органов власти и местного самоуправления;

8) материалы к личному приему Министра, его заместителей: оригинал письменного обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы передаются должностному лицу, ведущему личный прием;

9) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

10) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как обращение в письменной форме;

11) по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

12) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

13) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение 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;

14) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

15) по результатам личного приема Министром и его заместителями дается поручение ответственным исполнителям для дальнейшей работы по проблеме

заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения;

16) по итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема;

17) информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в РКК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

#### 20. Постановка на контроль обращений граждан:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие с личного приема Министра и его заместителей, а также с целью устранения недостатков в работе исполнительного органа власти, местного самоуправления, образовательных организаций;

2) контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки;

3) на обращения, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «На контроле»;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют служащие отдела оргконтроля;

#### 21. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Правительстве Челябинской области, продляется путем направления исполнителем уведомления в адрес должностного лица Правительства Челябинской области и заявителя с указанием причины продления.

Обращение гражданина, поступившее в Министерство и поставленное на контроль, может быть снято с контроля только тем должностным лицом, которое давало поручение;

3) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти (далее именуется —

вышестоящие органы власти), продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления подписанного Губернатором Челябинской области, его заместителями ответа в вышестоящий орган государственной власти.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается;

4) в случае продления срока рассмотрения обращения в карточке делается соответствующая отметка;

22. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение;

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Министр, его заместители. Проект ответа готовит ответственный исполнитель;

3) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

4) в ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

6) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

Краткое содержание ответа заносится в РКК ЕАИС «Обращения граждан»;

8) ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля).

При поступлении ответа служащими отдела оргконтроля в РКК делается отметка о дате поступления ответа и заносится его краткое содержание и результат рассмотрения обращения («поддержано», «разъяснено», «дан ответ», «не поддержано», «оставлено без ответа»);

9) обращения, снятые с контроля, помещаются в архив;

10) подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения;

23. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел оргконтроля;

3) информация предоставляется во время устных консультаций служащим отдела оргконтроля, ответственным за организацию личного приема, и другими служащими отдела – по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения; о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган; о продлении срока рассмотрения обращения; об отказе в рассмотрении обращения; о результатах рассмотрения обращения;

информация о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан; распределении обязанностей между заместителями Министра; порядке работы с обращениями граждан в Министерстве; графике приема граждан Министром, его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.30 до 16.15;

6) при получении запроса по телефону служащий отдела оргконтроля: называет наименование органа, в который обратился гражданин; представляется и предлагает гражданину представиться; выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время служащим отдела оргконтроля.

24. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке;

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в ЕАИС «Обращения граждан»;

3) архивные документы хранятся 5 лет в архиве Министерства, исполнителям запрещается изымать из переписки документы.