

УТВЕРЖДАЮ
Министр образования и науки
Челябинской области

В.В. Литке
« 30 » апреля 2025 г.

ПОРЯДОК
организации рассмотрения обращений и сообщений граждан
в Министерстве образования и науки Челябинской области

Порядок организации рассмотрения обращений и сообщений граждан в Министерстве образования и науки Челябинской области

I. Общие положения

1. Порядок организации рассмотрения обращений и сообщений граждан (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Министерстве образования и науки Челябинской области (далее – Министерство).

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон);
- 3) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- 5) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 6) Закон Челябинской области от 27.08.2009 № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан»;
- 7) постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения»;
- 8) распоряжение Правительства Челябинской области от 03.12.2021 № 928-рп «О проведении в Челябинской области апробации технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Министром, заместителями Министра (далее – заместители), 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 – служащие).

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

Обращения граждан поступают в отдел оргконтроля в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), интернет-приемной Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления, размещенной на официальном сайте Правительства Челябинской области, обеспечивающей аутентификацию граждан, а также в устной форме в ходе личного приема.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Регистрация обращений, поступивших в Министерство, осуществляется в Единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее – ЕАИС «Обращения граждан»).

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется отделом оргконтроля по адресу: 454113, г. Челябинск, пл. Революции, д. 4; телефон: 8 (351) 263-89-58 добавочный 4442.

Адрес сайта Министерства в сети «Интернет»: <https://minobr74.ru>.

О фактах коррупции в исполнительных органах и органах местного самоуправления Челябинской области можно сообщить по бесплатному многоканальному телефону 8-800-300-76-00.

5. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

автор обращения (автор/заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, общественное объединение, в том числе юридическое лицо, обративший(се)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме, адресованных Министру, заместителям Министра и уполномоченным лицам Министерства;

аналитик – пользователь, имеющий роль в ОИФ. Помощь с правами просмотра всех сообщений и загрузки информации для анализа и подготовки статистической отчетности;

аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором(ами)/заявителем(ями);

виджет – приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

вопрос – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

вопросы местного значения – вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

дополнительные меры контроля – дополнительные действия, осуществляемые государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным лицом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в адрес данного государственного органа, органа местного самоуправления, должностного или уполномоченного лица, в целях принятия объективного, всестороннего, содержащего правовое обоснование решения по данному вопросу, а также полного фактического исполнения принятого решения;

жалоба – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос – обращение пользователя информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган местного

самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы:

– о результатах рассмотрения обращения автора обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона;

– за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона;

заявление – просьба автора/заявителя обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационная система – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

исполнитель – пользователь, имеющий роль «Исполнитель» в ИОС или ОИФ.Помощь, уполномоченный осуществлять рассмотрение сообщений/обращений и подготовку ответов на них;

категория – тема, присвоенная сообщению/обращению в ИОС;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу;

комплексе программ VipNet – специальное программное обеспечение для организации защищенного почтового обмена документами в электронном виде на базе технологии VipNet, с использованием сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

контрольное обращение – обращение автора(ов), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

координатор – пользователь, имеющий роль «Координатор» в ИОС, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки сообщений/обращений, в том числе выполняющий функции распределения сообщений/обращений между исполнителями;

копия обращения – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

круг заявителей – граждане, общественные объединения, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства;

куратор – 1) пользователь, имеющий роль «Куратор» в ИОС, уполномоченный осуществлять контроль за процессом обработки сообщений/обращений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности; 2) пользователь, имеющий роль «Куратор» в ОИФ.Помощь, уполномоченный осуществлять контроль за размещением ответов и выбора типа решения Исполнителями в системе;

«материалы на ознакомление» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо

печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста;

«меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано»;

модератор – пользователь, имеющий роль «Модератор» в ОИФ.Помощь, уполномоченный осуществлять первичную обработку входящих сообщений (принимать решение о приеме поступившего сообщения на рассмотрение или его отклонение);

направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом на бумажном носителе, либо в форме электронного документа в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

не обращение – текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

неоднократное обращение – второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя(ей) в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу (подвопросу);

«не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

неподведомственный орган в ИОС – государственный орган, орган местного самоуправления, государственное и муниципальное учреждение, иная организация, осуществляющая публично значимые функции, в компетенцию которой входит решение содержащихся в сообщении/обращении вопросов, и не являющаяся подведомственной по отношению к организации, в которую данное сообщение/обращение поступило;

обращение – поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

обращение в письменной форме – обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме – обращение заявителя(ей) на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления в государственном или муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично

значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение в форме электронного документа – адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу документированная информация, переданная в форме электронного документа по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обращение, не поддающееся прочтению – обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(ся) в обращении;

обращение оскорбительного характера – обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

объективность – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения;

ответ на запрос – служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом;

ответ на обращение – служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю(ям) в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его

семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

– о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддается прочтению;

– о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

– о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

открытый источник – печатные, электронные, аудио-, аудиовизуальные издания СМИ, социальные медиа; сайты органов государственной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

отложенное сообщение/обращение в ПОС – сообщение/обращение, для которого выбран тип ответа «отложено», окончательный срок предоставления ответа по которому не наступил;

оценка деятельности – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

платформа обратной связи (ПОС) – функциональность федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в части единого окна цифровой обратной связи;

повторное обращение – второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов)/заявителя(ей) в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

«поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

подкатегория в ПОС – тематика в рамках одной темы, присвоенная сообщению/обращению;

«поздравление» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с федеральным законом;

правовая обоснованность — обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя(ей);

предложение — рекомендация автора(ов)/заявителя(ей) обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

«приглашение» — текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

принятие мер — выполнение действия в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

публично значимые функции — функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

«разъяснено» — решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

результат рассмотрения — решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

роль — объем полномочий, предоставляемых пользователю при рассмотрении сообщений/обращений с использованием средств ИОС, ОПФ.Помощь

руководитель — пользователь, имеющий роль «Руководитель» в ИОС, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на сообщения/обращения;

сайт в сети «Интернет» — совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством сети «Интернет» по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети «Интернет»;

система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) — федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищенный обмен документами в электронном виде, в том числе содержащими информацию, отнесенную к сведениям, составляющим служебную тайну, между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также иными федеральными органами государственной власти;

система «ОПФ.Помощь» (ОПФ.Помощь) — информационная система обработки сообщений граждан, поступивших в ходе прямой линии Президента Российской Федерации;

соболезнование — текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определенному событию (несчастью);

сообщение — направленное в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение, иную организацию, осуществляющую публично значимые функции, поступившее в ИОС;

сопроводительный документ — служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит

решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления, его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

«текст, не имеющий смысла» — текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера;

тематика — тематика, включающая вопросы, объединенные в соответствующие темы, наименование, которой содержится в перечне наименований 21 тематики типового общероссийского тематического классификатора, распределенных по соответствующим тематическим разделам:

— пять тематик «Конституционный строй», «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право», «Гражданское право», «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» объединены в тематический раздел «Государство, общество, политика»;

— пять тематик «Семья», «Труд и занятость населения», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Образование. Наука. Культура», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» — в тематический раздел «Социальная сфера»;

— пять тематик «Финансы», «Хозяйственная деятельность», «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Информация и информатика» — в тематический раздел «Экономика»;

— пять тематик «Оборона», «Безопасность и охрана правопорядка», «Уголовное право. Исполнение наказаний», «Судосудис», «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Юриат» — в тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»;

— одна тематика «Жилище» включена в тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»;

тематический раздел — тематический раздел, включающий вопросы, объединенные в соответствующие темы и тематики, наименование, которого содержится в перечне наименований 5 тематических разделов типового общероссийского тематического классификатора «Государство, общество, политика», «Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта), «Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта), «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;

тип жалобы — конкретное содержание жалобы: просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод, законных интересов, прав, свобод и законных интересов других лиц; жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения нарушены его права и свободы, созданы препятствия осуществлению его прав и свобод, на него незаконно возложена какая-либо обязанность, он незаконно привлечен к какой-либо ответственности;

тип заявления — конкретное содержание заявления: просьба автора обращения: о содействии в реализации его конституционных прав, его конституционных свобод, конституционных прав других лиц, конституционных свобод других лиц; сообщения автора обращения: о нарушении законов, о нарушении иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов, о недостатках в работе органов местного самоуправления, о недостатках в работе должностных лиц; критика автором обращения: деятельности государственных органов, деятельности органов местного самоуправления, деятельности должностных лиц;

тип предложения — конкретное содержание предложения: рекомендация автора обращения по совершенствованию законов, иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, деятельности органов местного самоуправления,

рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений, рекомендация автора обращения по улучшению социально-экономической сферы деятельности государства, иных сфер деятельности государства, социально-экономической сферы деятельности общества, иных сфер деятельности общества;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений – перечень тематических разделов, перечень тематик, перечень тем, включенных в соответствующие тематики, перечень вопросов и перечень подвопросов с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

типовой шаблон – подготовленный в ИОС шаблон ответа на сообщение/обращение, который определяет тип ответа и его текст, в котором могут меняться только те поля, которые вставлены в шаблоне;

уведомление – служебный документ, направляемый автору:

– о направлении его обращения на рассмотрение в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

– о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

– о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;

– о направлении (пересылке) запроса в государственный(ые) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления, его(их) должностному(ым) или уполномоченному(ым) лицу(ам), к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

– об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

уполномоченное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на запрос – информация о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе приема их руководителями или уполномоченными лицами, либо по телефону справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление;

устный ответ на обращение – дающийся заявителю в ходе его личного приема:

– ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

– отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

фаст-трек — отдельный вид сообщений/обращений в ПОС и характеристика категории, подкатегории или факта сообщения/обращения, указывающая, что процесс обработки сообщения/обращения должен быть выполнен менее, чем за 30 дней;

ход работ — информация о процессе обработки сообщения/обращения в ПОС, содержащая перечень действий и совершивших их пользователей;

электронный документ — документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

6. . Сроки рассмотрения письменных обращений.

Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, руководитель государственного органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в государственном органе. Руководители государственных органов вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

По запросам устанавливается срок исполнения 15 дней. Продление срока не предусмотрено. Ответ заявителю органом государственной власти, в который поступил запрос, не направляется. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю.

7. Требования к письменному обращению.

Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать либо наименование исполнительного органа Челябинской области — Министерство, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя, почтовый адрес (по которому должны быть направлены ответ, 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.

8. Требования к обращению в форме электронного документа.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

9. 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 органа исполнительной 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.

Личный прием граждан может проводиться в режиме видео-конференц-связи (по согласованию с заявителем).

10. 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 компьютером и оргтехникой, обеспечивается доступ к сети «Интернет», присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

11. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указаны 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; обращение в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении 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 письменного обращения 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения 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 письменном обращении 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, Министр или его заместители, уполномоченные на то лица 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.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

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

12. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) регистрация поступивших обращений граждан;
- 4) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
- 5) рассмотрение обращений;
- 6) личный прием граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи;
- 7) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 8) оформление ответов на обращения граждан;
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 10) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве;
- 11) размещение данных о результатах рассмотрения обращений на информационном ресурсе ССТУ.РФ;
- 12) работа с сообщениями, поступившими в ОНФ.Помощь;

13) работа с сообщениями/обращениями, поступившими в НОС.

13. Прием письменных обращений граждан:

1) письменное обращение гражданина может быть передано в ходе личного приема уполномоченным лицом Министерства или поступить с сопроводительным документом из других государственных органов;

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

3) обращения, присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел оргконтроля;

4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником отдела оргконтроля. На копии заявления обратившегося гражданина ставится штамп с указанием даты приема заявления и номера.

14. Прием обращений в форме электронного документа.

Обращения граждан в форме электронного документа поступают в отдел оргконтроля из Интернет-приемной Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления Челябинской области (далее – Интернет-приемная), по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), Единого портала;

15. Регистрация обращений граждан, поступивших в письменной форме и форме электронного документа:

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

2) сотрудник отдела оргконтроля проставляет в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Министерство образования и науки Челябинской области» 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, готовит проект резолюции;

3) обращения, направленные через Интернет-приемную, поступают в форме электронного документа в ЕАИС «Обращения граждан»: информация, указанная в обязательных полях для заполнения (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, категория, содержание обращения) автоматически переносится в электронную регистрационно-контрольную карточку (далее – ЭРКК) ЕАИС «Обращения граждан»;

4) в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

– дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии) в именительном падеже, адрес, место работы, должность, категория, пол.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. 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 или других организаций;

– тематика, виды и типы вопросов в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, количество листов;

– скан обращения, содержание обращения, основная резолюция, перечень исполнителей, отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю (проставляется автоматически в момент отправки), прикрепленные ответы по результатам рассмотрения обращения;

5) ежедневно зарегистрированные письменные обращения и обращения в форме электронного документа, распечатанные на бумажном носителе, передаются Министру или исполняющему обязанности Министра на рассмотрение.

16. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, 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. Перенаправление обращений в исполнительные органы и органы местного самоуправления осуществляется через ЕАИС «Обращения граждан». Дата перенаправления устанавливается автоматически. В федеральные органы государственной власти и иные организации, осуществляющие публично значимые функции (далее – иные организации), обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе через канцелярию по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие в копиях. Необходимое количество копий документов для отправки готовится сотрудниками канцелярии;

2) авторам обращений направляется уведомление о перенаправлении обращения в компетентный орган.

Уведомление гражданину содержит: регистрационный номер, дату регистрации обращения, органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения. Уведомление в электронной форме направляется на указанный в обращении адрес электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. Отметка о направлении уведомления в электронном виде автоматически проставляется в ЭРКК. Уведомление может направляться на почтовый адрес «Почтой России» (при отсутствии у заявителя электронного адреса) сотрудниками канцелярии Министерства;

3) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в связи с вышеуказанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

17. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях Министерства (в том числе с выездом на место) или направляются на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

2) поступившие в структурные подразделения Министерства обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации;

3) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью Министра, заместителей Министра и уполномоченных лиц направляются ответы (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 письменного обращения 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);

- текст письменного обращения 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;

- в обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, 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;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении, по результатам проверки на повторность и неоднократность, не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона);

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

4) должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, 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;

5) государственный орган, 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;

6) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 11 настоящего Порядка;

7) при рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Представленные дополнительные документы и материалы направляются за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в государственные органы власти, местного самоуправления или должностным лицам, в которые первичное обращение направлено для рассмотрения по компетенции вопросов.

При поступлении обращения с просьбой об истребовании документов, автору направляется сообщение в письменной форме по почтовому адресу (при наличии) либо в

форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, о необходимости лично обратиться в отдел оргконтроля для получения запрашиваемых документов и материалов;

б) 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.

Ознакомление гражданина с документами и материалами (далее – ознакомление), осуществляется на основании заявления, направленного в письменной форме, в форме электронного документа или изложенного в устной форме в ходе личного приема уполномоченным лицом отдела оргконтроля.

Дата для ознакомления может быть определена по согласованию с гражданином в ходе личного приема, по телефону, указанному в обращении, направлением сообщения в электронной форме, в течение 10 дней с момента поступления заявления. При отсутствии в обращении номера контактного телефона или адреса электронной почты, заявителю направляется письменный ответ с изложением порядка ознакомления.

В случае поступления обращения об ознакомлении в ходе личного приема, а также небольшого объема запрашиваемой информации, документы и материалы по обращению предоставляются заявителю непосредственно в день обращения.

Заявитель вправе делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать копии текста обращения, ответов и других документов, адресованных и ранее направленных ему с использованием собственных технических средств.

Для ознакомления предоставляются документы и материалы не более чем за 5 лет.

По завершении ознакомления в карточке личного приема делается соответствующая запись, ставится подпись ознакомившегося лица;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона.

В случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о предоставлении информации, затрагивающей интересы неопределенного круга лиц, в частности обжалование судебного решения в отношении неопределенного круга лиц, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением запрета на разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Поступившее заявление направляется за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в исполнительные органы и органы местного самоуправления или должностным лицам, куда для рассмотрения по компетенции было направлено первичное обращение для прекращения рассмотрения обращения.

18. Личный прием граждан:

1) организация личного приема Министром и его заместителями, консультации граждан о порядке проведения личного приема Министром и его заместителями, личный прием граждан, осуществляют уполномоченные лица отдела оргконтроля ежедневно, кроме выходных дней;

2) личный прием Министра и его заместителей осуществляется на основании графика приема граждан;

3) прием граждан осуществляется в порядке очереди при предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Время ожидания в очереди не более 15 минут;

4) сотрудник отдела оргконтроля разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет бумажную карточку личного приема гражданина, вносит в карточку личного приема (далее – КЛП) ЕАИС «Обращения граждан» краткую аннотацию обращения и результат приема;

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

5) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в отделе оргконтроля материалов, касающихся данного заявителя;

6) запросы дополнительных документов и материалов, 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) материалы к личному приему Министра и его заместителей (оригинал письменного обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы) передаются должностному лицу, ведущему личный прием;

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

12) письменное обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке;

13) 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 также предоставлен ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

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

15) 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 КЛП ЕАИС «Обращения граждан».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

17) по результатам личного приема Министром и его заместителями дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на контроль по результатам личного приема, с указанием контрольного срока исполнения.

Сотрудник отдела оргконтроля осуществляет рассылку документов исполнителям в установленном порядке на бумажном носителе;

18) по итогам приема в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» делается отметка о результатах приема;

19) информация о принятых мерах по обращению гражданина на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, обращение снимается с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

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

20) Личный прием граждан может проводиться в режиме видео-конференц-связи (по согласованию с заявителем).

19. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

- 1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 60 дней со дня регистрации;
- 2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Министерстве, продляется путем направления уведомления в адрес заявителя с указанием причины продления;
- 3) обращение гражданина снимается с контроля Министром;
- 4) в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК ЕДИС «Обращения граждан» делается соответствующая отметка.

20. Оформление ответов на обращения граждан:

- 1) ответ подписывается должностным лицом, которому обращение направлялось на рассмотрение, либо уполномоченным на то лицом;
- 2) в случае рассмотрения обращений граждан несколькими сотрудниками Министерства, проект ответа готовит ответственный исполнитель, другие соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;
- 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, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

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

- 5) в ответах на обращения опосредованных лиц предлагается представить доказательства согласия гражданина на обработку персональных данных, оформленного в установленном порядке. Одновременно в ответе гражданину направляется рекомендация самостоятельно обратиться в письменном виде или в форме электронного документа для обеспечения гарантированной защиты персональных данных и неразглашения сведений, касающихся частной жизни заявителя;

- 6) в ответах заявителям, направившим заявление или жалобу в интересах других лиц, направляются разъяснения по существу поставленного в обращении вопроса, без разглашения сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых направлено обращение. Информация, содержащая персональные данные, предоставляется при наличии доказательства согласия гражданина, в интересах которого направлено обращение, оформленного в установленном порядке;

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

- 8) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленными в Министерство обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу.

При поступлении повторного обращения заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов и возможностью предупреждения о прекращении переписки.

При поступлении дальнейших обращений по вышеуказанному вопросу заявителю направляется ответ о прекращении переписки с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в суд;

- 9) 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;

10) 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;

11) ответ в виде отсканированного документа прикрепляется к ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» с дополнительным занесением краткого содержания в поле «Ответы по исполнению»;

12) сотрудниками отдела оргконтроля проводится проверка правильности оформления ответа. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

13) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля);

14) ответы на обращения поступают в отдел оргконтроля на бумажных носителях из структурных подразделений Министерства.

Ответы в форме электронного документа размещает в ЕАИС «Обращения граждан» сотрудник отдела оргконтроля. Делается отметка о результате рассмотрения («поддержано», «поддержано, в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»);

Ответы на обращения, рассмотренные в Министерстве направляются заявителям или в вышестоящие органы власти (по контрольным обращениям) в письменной форме через канцелярию, в форме электронного документа через ЕАИС «Обращения граждан» или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. Сканированная копия ответа размещается в ЕАИС «Обращения граждан» сотрудником отдела оргконтроля в раздел ЭРКК «Ответы по обращению»;

15) обращения, снятые с контроля, передаются на хранение в архив;

16) подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

21. Все исходящие документы по обращению (уведомление, напоминание, ответ, служебная записка) в обязательном порядке содержат ссылку на номер соответствующего обращения.

22. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений:

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 сотрудником отдела оргконтроля по телефону или при личном обращении заявителя;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о направлении обращения на рассмотрение исполнителю;
- о сроках рассмотрения обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;
- о распределении обязанностей между заместителями Министра;
- о порядке работы с обращениями граждан в Министерство;
- о графике приема граждан Министром, его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется заявителям с понедельника по четверг с 8-30 до 17-30 часов, в пятницу – с 8-30 до 16-15 часов;

6) при получении запроса по телефону сотрудник 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

сотрудником отдела оргконтроля;

7) во время беседы с заявителем сотрудник отдела оргконтроля должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

23. 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;

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются в хронологическом порядке с учетом номера, присвоенного во время регистрации обращения.

4) архивные документы хранятся 5 лет;

5) сотруднику отдела оргконтроля запрещается изымать из переписки документы.

24. Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа и зарегистрированных в ЕАИС «Обращения граждан», систематически размещаются на информационном ресурсе ССТУ.РФ (далее – ССТУ.РФ) в разделе «Результаты рассмотрения обращений».

Выгрузка осуществляется автоматически из ЕАИС «Обращения граждан».

Ответы на обращения, рассмотренные в структурных подразделениях Министерства, а также поступившие от федеральных органов исполнительной власти Челябинской области, размещаются на ССТУ.РФ в ручном режиме сотрудником отдела оргконтроля, имеющим на ССТУ.РФ статус «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений».

25. Работа с сообщениями, поступившими в ОНФ.Помощь.

1. Сообщения граждан, направленные в ходе прямой линии Президента Российской Федерации, поступают в Министерство через ОНФ.Помощь.

2. Вход в систему осуществляется по индивидуальному логину и паролю.

3. Работа с сообщениями граждан включает:

- маршрутизацию/модерацию поступивших сообщений;
- исполнение;
- контроль исполнения сообщений.

4. Маршрутизация поступивших сообщений на исполнение производится Модератором в соответствии с тематикой, поставленного в обращении вопроса, а также в соответствии с компетенцией или территориальной принадлежностью.

Сообщения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляются по компетенции в государственные органы, органы местного самоуправления и иные организации, имеющие доступ к ОНФ.Помощь.

Если решение вопроса относится к компетенции Министерства, модератор принимает сообщение в работу.

В случае если в тексте сообщения содержится несколько вопросов, сообщение должно быть растиражировано в соответствии с количеством исполнителей.

Сообщению на этапе модерации может быть присвоен статус «некорректное сообщение». Такое сообщение в дальнейшем остается без рассмотрения с указанием причины в поле «Комментарий».

5. Подготовка ответа на сообщение осуществляется Исполнителем в установленный срок.

На сообщения по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, исполнение (в том числе запрос информации) осуществляется Модератором:

- текст ответа размещается в редактируемом поле «ответ исполнителя», выбирается «тип решения», при необходимости прикрепляется сканированная копия ответа в формате «PDF» или «JPG»;

- ответ заявителю направляется по почтовому адресу либо сообщается по телефону;

6. Контроль исполнения сообщений (проверка на соответствие вопроса содержанию ответа, согласование типа решения) осуществляет Куратор.

В случае если тип решения выбран некорректно, имеются дополнительные вопросы, замечания, сообщение направляется на повторное рассмотрение со статусом «повторная обработка».

После исправления замечаний сообщение повторно поступает сотруднику отдела оргконтроля на проверку.

26. Работа с сообщениями/обращениями, поступившими в ИОС

1. Сообщения граждан, направленные через Единый портал государственных и муниципальных услуг, мобильное приложение «Обслужи. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах Министерства и подведомственных ему организаций, поступают посредством ИОС.

2. Сообщение регистрируется автоматически при поступлении в систему.

3. Работа с сообщениями граждан включает:

- координацию поступивших сообщений;
- подготовку ответов;
- согласование и утверждение подготовленных ответов;
- контроль исполнения сообщений;
- подготовку отчетов по работе с сообщениями граждан.

4. Координатор направляет поступившие сообщения на исполнение в соответствии с компетенцией или территориальной принадлежностью вопроса.

Если решение вопроса относится к компетенции федерального государственного органа либо иного субъекта Российской Федерации, подключенных к ИОС, Координатор перенаправляет сообщение в неподведомственный орган власти. Перенаправление утверждает Руководитель.

5. Подготовка ответа на сообщение осуществляется Координатором или Исполнителем в срок, не превышающий 30 календарных дней или 10 календарных дней (по фаст-трекам).

В случае если ответ на сообщение не может быть направлен в установленный срок, заявителю направляется промежуточный ответ с использованием механизма отложенного решения:

- срок рассмотрения может быть продлен, в том числе по фаст-трекам, но не более чем на 30 дней со дня направления промежуточного ответа;
- промежуточный ответ содержит причину продления срока и окончательный срок рассмотрения сообщения;
- при направлении промежуточного ответа, заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения сообщения;
- продление срока рассмотрения сообщений граждан утверждается Руководителем.

На сообщения по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, подготовка ответа (в том числе запрос информации) осуществляется Координатором:

- текст ответа размещается в редактируемом поле вкладки «подготовленный шаблон ответа», выбирается «тип решения» из предложенных, при необходимости прикрепляются материалы в формате «PDF» или «JPEG»;

6. Согласование и утверждение подготовленных ответов производится Руководителем, который имеет право утвердить или отклонить ответ, передать право утверждения, внести изменения в текст ответа (в том числе загрузить необходимые для ответа файлы).

Ответ на сообщение подписывается простой электронной подписью Руководителя и направляется гражданину посредством Единого портала.

7. Повторное рассмотрение сообщений.

Сообщения могут быть направлены заявителем на повторное рассмотрение, если с даты направления ответа прошло менее 30 дней.

Такие сообщения Координатор направляет в орган власти по компетенции вопроса с соответствующим комментарием либо рекомендациями.

Сообщение на повторное рассмотрение может быть направлено заявителем до трех раз.

В случае если заявитель, направляя сообщение на повторное рассмотрение, не приводит новые доводы или обстоятельства, либо в его комментарии к оценке содержится вопрос, на который ему неоднократно давался ответ по существу, Куратор вправе остановить повторное рассмотрение.

8. Контроль исполнения сообщений (процесс обработки сообщений, мониторинг соблюдения регламентных сроков рассмотрения и уровня удовлетворенности, анализ данных, полученных в ходе рассмотрения сообщений) осуществляет Куратор.

О приближении сроков рассмотрения Куратор ежедневно уведомляет Исполнителей.

В целях улучшения организации работы сообщения граждан и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются.

По вопросам, имеющим социальный резонанс, принимаются соответствующие меры реагирования, проводится разъяснительная работа.