



**КонсультантПлюс**  
надежная правовая поддержка

Приказ Министерства образования и науки  
Челябинской области от 13.04.2017 N 03/1131  
"Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в Министерстве  
образования и науки Челябинской области"  
(вместе с "Порядком рассмотрения обращений  
граждан в Министерстве образования и науки  
Челябинской области")

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 16.03.2018

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**  
от 13 апреля 2017 г. N 03/1131

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан  
в Министерстве образования и науки Челябинской области**

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [подпунктом 39 пункта 8](#) Положения о Министерстве образования и науки Челябинской области от 9 августа 2004 г. N 410 "Об утверждении Положения, структуры и штатной численности Министерства образования и науки Челябинской области", в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Челябинской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#) рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования и науки Челябинской области.
2. Настоящий приказ и [Порядок](#) рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования и науки Челябинской области разместить в сети Интернет на официальном сайте Министерства образования и науки Челябинской области.
3. Признать утратившим силу приказ Министерства образования и науки Челябинской области от 31.12.2014 N 01/3816 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования и науки Челябинской области".
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Первый заместитель  
Министра образования и науки  
Челябинской области  
Е.А.КОУЗОВА

Утвержден  
приказом  
Министерства образования и науки  
Челябинской области  
от 13 апреля 2017 г. N 03/1131

**Порядок**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в Министерстве образования и науки Челябинской области**

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. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

3) [Устав](#) (Основной закон) Челябинской области;

4) [Закон](#) Челябинской области от 27.08.2009 N 456-ЗО "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, 263-59-65.

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

О фактах коррупции в органах исполнительной 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. N 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.

Рассмотрение письменных обращений граждан, 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.

#### 6. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа исполнительной 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. 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.

#### 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 в 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.

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

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении 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 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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, 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;

6) 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 письменных обращений граждан;

2) прием сообщений о фактах коррупции в органе исполнительной власти Челябинской области и органах местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Челябинской области на "Телефон доверия ("горячая линия")";

- 3) регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- 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 письменных обращений:

1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина 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 письменных обращений 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 письменных обращений.

13. Прием сообщений о фактах коррупции в органе исполнительной 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 органе исполнительной 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: <http://minobr74.eps74.ru/>;

3) регистрацию поступивших сообщений осуществляет служащий отдела оргконтроля;

4) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в органах исполнительной 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 органе исполнительной 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;

---

14. Предоставление гражданам справочной информации с использованием сетевого справочного телефонного узла Министерства (далее - ССТУ):

1) прием и регистрация запросов граждан, обратившихся в Администрацию Президента Российской Федерации по телефону 8-800-200-23-16 (бесплатный, многоканальный), справочной информации о работе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Челябинской области ведется служащим отдела оргконтроля с использованием специального программного обеспечения ССТУ;

2) в электронной регистрационной карточке указывается:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его адрес, телефон;

наименование государственного органа либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его информации;

источник поступления сообщения, проставляется дата и исходящий номер;

тематика вопроса, содержание сообщения;

3) служащий отдела оргконтроля в устной форме предоставляет гражданам информацию:

о почтовых адресах и режиме работы приемных Министерства;

о порядке проведения личного приема в Министерстве;

об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом в Министерстве;

о порядке рассмотрения обращений и запросов заявителей;

о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема заявителей и обеспечение рассмотрения обращений в Министерстве;

о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя;

о порядке обжалования действий (бездействия должностных и уполномоченных лиц; о почтовых адресах и справочных телефонах структурных подразделений Министерства, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;

иную информацию, не требующую осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению и анализу;

4) в случае выявления необходимости рассмотрения обращения по существу заявителю даются разъяснения о возможности направления обращения в письменном виде для рассмотрения по компетенции в соответствующий орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу.

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 органа исполнительной 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. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

16. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие в отдел оргконтроля письменные обращения граждан 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 письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

---

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, 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 письменного обращения 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) письменные 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.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов исполнительной 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;

Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти (УФМС России по Челябинской области).

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 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);

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 не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с [частью 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 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 письменного обращения, 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 органы исполнительной 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, обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 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 органах исполнительной 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 орган исполнительной 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;

6) орган исполнительной 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 письменном обращении 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 подготавливающим, 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, 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 органов исполнительной 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 письменное обращение;

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 также 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 органа исполнительной 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 обращениях, 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. N 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 именуются 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.

---