

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 19 июля 2013 года N 01-21/1060

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в министерстве образования Оренбургской области

(с изменениями на 8 декабря 2020 года)

(в ред. [Приказов Министерства образования Оренбургской области от 30.08.2016 N 01-21/2210](#), [от 22.02.2017 N 01-21/324](#), [от 17.05.2018 N 01-21/980](#), [от 08.12.2020 N 01-21/1636](#))

В соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#), [указом Губернатора Оренбургской области от 16.12.2005 N 131-ук "Об утверждении положения о министерстве образования Оренбургской области"](#), судебной практикой (Решение Нижегородского областного суда от 26.02.2016 N За-216/2016)

(преамбула в ред. [Приказа Министерства образования Оренбургской области от 30.08.2016 N 01-21/2210](#))

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве образования Оренбургской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Ю.М. Мерзлякова.
3. Настоящий приказ вступает в силу после его официального опубликования.

Министр образования
Оренбургской области
В.А.ЛАБУЗОВ

Приложение
к приказу
министерства образования
Оренбургской области
от 19 июля 2013 г. N 01-21/1060

Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве образования Оренбургской области

(в ред. [Приказов Министерства образования Оренбургской области от 30.08.2016 N 01-21/2210](#), [от 22.02.2017 N 01-21/324](#), [от 17.05.2018 N 01-21/980](#), [от 08.12.2020 N 01-21/1636](#))

Общие положения

Предмет регулирования

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве образования Оренбургской области (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность процедур и действий при рассмотрении обращения гражданина министерством образования Оренбургской области (далее - министерство).

2. Положения настоящего Порядка распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения) и не распространяются на документы граждан, поступающие в министерство на рассмотрение, исполнение которых регулируется иными нормативными правовыми актами.

3. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц министерства образования области, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

4. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

5. Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется министр образования области. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

8. В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

Круг заявителей

9. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее - заявители, граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования

10. Информирование о порядке представления министерством г рассмотрения обращений граждан, осуществляется:

непосредственно в здании министерства с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий (далее - ИКТ);

посредством использования телефонной связи;

посредством официального сайта министерства в сети Интернет: minobr.orb.ru (далее - официальный сайт министерства).

11. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу министерства: ул. Постникова, д. 27, Оренбург, 460000.

Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в министерство осуществляется через канцелярию по адресу: ул. Постникова, д. 27, Оренбург (приложение 3).

График работы канцелярии:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
--------------------------------------	--------------------

пятница	- с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв	- с 13.00 до 13.48.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (3532) 77-95-36.

Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты министерства: minobr@obraz-orenburg.ru.

Телефон для справок: (3532) 34-25-87.

12. Личный прием граждан в министерстве организуется в следующие дни и часы:

министр	- последняя пятница месяца, с 15.00 до 17.00
запись на личный прием осуществляется по тел.: (3532) 77-44-41	
первый заместитель министра	- пятница с 15.00 до 17.00
заместители министра образования	- пятница с 15.00 до 17.00
начальник управления контроля и надзора, лицензирования и аккредитации образовательных организаций	- четверг с 16.00 до 18.00
главный бухгалтер	- понедельник с 15.00 до 17.00
прием граждан по вопросам выдачи справок социально-правового характера из архивохранилища министерства образования Оренбургской области	- понедельник - четверг с 09.00 до 18.00, - пятница с 09.00 до 17.00
консультации юриста	- понедельник - четверг с 09.00 до 18.00, - пятница с 09.00 до 17.00

(п. 12 в ред. [Приказа Министерства образования Оренбургской области от 30.08.2016 N 01-21/2210](#))

13. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся осуществления приема граждан, рассмотрения их обращений, размещаются в соответствующем разделе официального сайта министерства, на информационных стендах и средствах информирования с использованием ИКТ непосредственно в здании министерства.

14. Прием граждан, рассмотрение их обращений предоставляется структурному подразделению министерства, ответственному за организацию работы с обращениями граждан (далее - канцелярия).

Процедура рассмотрения обращений граждан в министерстве образования Оренбургской области

15. Основанием для рассмотрения является обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа.

Обращение может быть направлено в адрес министерства курьером, почтовым отправлением, по факсимильной связи, на электронный адрес министерства образования, а также доставлено гражданином лично.

16. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (министерство), либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

17. Обращение, поступившее в министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

18. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

19. При рассмотрении обращения министерство не вправе требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении министерства, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области и муниципальными правовыми актами.

20. Оснований для приостановления рассмотрения обращения гражданина законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Срок рассмотрения обращения

21. Письменное обращение, поступившее в министерство, рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации (в том числе в электронной форме).

22. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в министерство. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

23. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

24. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

25. В случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу, руководитель министерства либо заместитель руководителя министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

26. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки "Срочно" и "Весьма срочно".

26.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию

государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 [Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ](#).

(п. 26.1 введен [Приказом Министерства образования Оренбургской области от 22.02.2017 N 01-21/324](#))

Результат рассмотрения обращения

27. Результатом рассмотрения обращения являются:

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

предоставление гражданину ответа в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

(в ред. [Приказа Министерства образования Оренбургской области от 08.12.2020 N 01-21/1636](#))

направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (приложения 4, 5);

возвращение обращения гражданину, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (приложение 6);

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению (приложение 7);

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение (приложение 8);

оставление обращения без ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (приложение 9);

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

28. Процедура рассмотрения обращения завершается направлением ответа по существу обращения или получением гражданином результата рассмотрения обращения в письменной форме, или в форме электронного документа. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. На поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 [Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(в ред. [Приказов Министерства образования Оренбургской области от 17.05.2018 N 01-21/980, от 08.12.2020 N 01-21/1636](#))

Показатели доступности и качества рассмотрения обращения гражданина

29. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения министерством имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Порядку.

30. Должностные лица министерства обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

31. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам министерства при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

32. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в министерстве являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращения;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Прием и регистрация письменного обращения

33. Основанием для начала исполнения процедуры рассмотрения обращения гражданина является его поступление в министерство.

34. Все поступившие по почте письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в канцелярии министерства образования области. Регистрация производится посредством журнала, с использованием автоматизированной системы "СМ - обращения граждан" (Lotos Notes).

35. Компьютерная регистрация производится в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

фамилии и инициалов заявителя;

адреса заявителя;

даты поступления;

адресата;

вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);

краткого содержания обращения;

шифра темы обращения в соответствии с действующим классификатором;

категории обращения;

отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;

фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;

места поступления (непосредственно от заявителя; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области; от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области и других).

Номер телефона

**Образец уведомления гражданина при поступлении обращения,
содержащего сведения, составляющие государственную или иную
охраняемую федеральным законом тайну**



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
гражданина _____
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
(в дательном падеже)
ул. Постникова, 27, г. Оренбург, 460000
телефон: (3532) 77-44-41;
гражданина _____
телефакс: (3532) 77-95-36
e-mail: minobr@obraz-orenburg.ru,
minobr@mail.orb.ru

| Фамилия И.О.

(в дательном

На N _____ от _____

Адрес



Уважаемый(ая) _____!

В связи с тем, что ответ по существу вопроса, поставленного в Вашем обращении в адрес _____, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ответ на Ваше обращение не дается.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)

Номер телефона