



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
КИНЕЛЬСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ

ПРИКАЗ

от 28 декабря 2024 года № 181-ОД

**Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан и Порядка организации
личного приема граждан в Кинельском управлении министерства
образования Самарской области**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Самарской области от 17.09.2015 №583 «О государственной информационной системе Самарской области «Обращения граждан», постановлением Правительства Самарской области от 13.08.2010 №380 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Губернатора Самарской области, Правительства Самарской области и органов исполнительной власти Самарской области, размещаемой в сети Интернет», Положением о Кинельском управлении министерства образования Самарской области, утвержденным приказом министерства образования и науки Самарской области от 19.07.2024 №509-од, в целях усовершенствования работы с обращениями граждан в Кинельском управлении министерства образования Самарской области, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Кинельском управлении министерства образования Самарской области (Приложение № 1).

2. Утвердить Порядок организации личного приема граждан в Кинельском управлении министерства образования Самарской области (Приложение № 2).

3. Признать утратившим силу приказ Кинельского управления министерства образования и науки Самарской области от 27.03.2023 №62-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и Порядка организации личного приема граждан в Кинельском управлении министерства образования и науки Самарской области».

3. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Кинельского управления министерства образования Самарской области.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. руководителя управления



Исаева

И.Б.Исаева

Приложение № 1
Утверждено
приказом Кинельского управления
министерства образования
Самарской области
от 28.12.2024 г. № 181-од

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Кинельском
управлении министерства образования Самарской области**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Кинельском управлении министерства образования Самарской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), поступивших в Кинельское управление министерства образования Самарской области (далее – Управление).

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан в Управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства. Организация работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на отдел организации образовательных ресурсов Управления (далее – отдел организации).

1.3. Реквизиты документов, содержащих указания должностного лица по его исполнению (далее – резолюция), ответы на обращения, а также решение о прекращении переписки и продление срока рассмотрения обращения подписываются и принимаются руководителем Управления или должностным лицом, исполняющим его обязанности (далее – должностное лицо Управления).

Раздел 2. Прием и регистрации обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, обращения граждан, поступившие в Управление Почтой России, письменные обращения, доставленные гражданами в приемную руководителя лично или переданные через доверенные лица, письменные (устные) обращения граждан, поступившие в ходе личного приема граждан, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление.

2.2. Поступившие в Управление письменные обращения граждан регистрируются в электронном журнале учета письменных обращений граждан согласно приложению к настоящему Положению. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются, а затем регистрируются в электронном журнале учета письменных обращений граждан.

2.3. На зарегистрированном обращении гражданина (далее – обращение) или сопроводительном письме в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется штамп установленного образца, содержащий дату регистрации и регистрационный номер, состоящий из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например, Ю-1, Ан-9, А-10, К-17). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы «Кол» и «Ан». Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При регистрации повторного обращения ему присваивается регистрационный номер первичного обращения с пометкой повторности (например, К-17/2, К-17/3).

2.4. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения сотрудники отдела организации готовят проект резолюции и передают его вместе с подлинником обращением для принятия решения по рассмотрению руководителю Управления либо должностному лицу Управления. В проекте резолюции указываются поручение, исполнители, дата его выполнения. Если в

проекте резолюции, содержащей поручение, предусматриваются несколько исполнителей, то определяется ответственный исполнитель поручения, который указывается первым.

2.5. После подписания резолюции руководителем либо должностным лицом Управления подлинник обращения возвращается в отдел организации, где содержание резолюции заносится в журнал учета письменных обращений граждан. Далее подлинник обращения с резолюцией руководителя либо должностного лица и остальными материалами учетного дела остается в отделе организации и формируется в учетное дело. Копии обращения и резолюции передаются исполнителю (-ям), указанным в резолюции. Проект ответа на обращение готовит исполнитель, который указан в резолюции первым, на основании информации, представленной другими исполнителями.

2.6. Письменное обращение граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Проект сопроводительного письма и уведомление гражданину готовятся отделом организации.

Письменное обращение, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов

местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется Управлением в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.8. В Управлении осуществляется приоритезация и определение срока ответа на обращение с учетом личных обстоятельств гражданина (жизненной ситуации, истории обращения и т.п.);

2.9. В Управлении предусмотрено оказание помощи специалистов Управления во время приема и регистрации обращения гражданина с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченного или временно нетрудоспособного, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания русского языка.

Раздел 3. Рассмотрение обращений

3.1. Поступившие в Управление обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения, требующего дополнительного изучения и проверки, может быть продлен руководителем Управления не более чем на 30 календарных дней. При этом исполнитель письменно обращается к руководителю Управления с просьбой о продлении срока. Служебная записка после принятия решения о продлении срока рассмотрения подлежит возврату в отдел организации для формирования дела. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием причин продления срока, а

в случае необходимости уведомляет о продлении срока иные заинтересованные органы.

3.3. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение. Решение о выездном рассмотрении обращения либо об участии гражданина в рассмотрении обращения может быть принято на любом этапе рассмотрения. Соответствующее поручение может поступить от руководителя Управления либо должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения.

3.4. Исполнитель, на рассмотрение которому поступило обращение, готовит проект ответа на обращение. Соисполнители (лица, определенные в резолюции вторыми и последующими) представляют исполнителю информацию, документы и материалы, необходимы для подготовки проекта ответа на обращение, в срок не позднее чем за 10 дней до окончания срока рассмотрения обращения.

3.5. Подготовленный проект ответа на обращение не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения исполнитель представляет в отдел организации. Проект ответа на обращение готовится на бланке Управления по количеству адресатов.

Получив от исполнителя проект ответа в отделе организации осуществляется его проверка. При наличии в проекте ответа на обращение грамматических, стилистических, орфографических и пунктуационных ошибок либо неполного ответа на поставленные вопросы, проект ответа на обращение возвращается исполнителю для доработки.

3.6. После проверки проект ответа на обращение направляется на подпись руководителю Управления. После подписания руководителем Управления ответ на обращение подлежит возврату для регистрации в отдел организации, где на ответе указывается дата регистрации (подписания) и присваивается исходящий регистрационный номер. Регистрация ответа на обращение осуществляется в день его получения от руководителя Управления.

3.7. Первый экземпляр подписанного ответа направляется заявителю (заявителям), второй с подлинником обращения вкладывается в учетное дело по обращению гражданина и хранится в отделе организации.

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Управление 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 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.9 Первичные обращения граждан с прилагаемыми копиями ответов подшиваются в папки по порядковым номерам сформированных дел и хранятся в течение пяти лет. Повторные обращения граждан подшиваются в папки дел, сформированные по первичным обращениям.

Раздел 4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. В случае, если 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. Проект сопроводительного письма готовится отделом организации.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Проект разъяснительного документа готовит исполнитель, который указан первым в резолюции.

4.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Управление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Проект ответа готовится отделом организации.

4.5. 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.

4.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, руководитель Управления 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 Управление. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

4.7. В случае, если 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.

4.8. В случае, 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 Управление.

4.9. В случае поступления в Управление или должностному лицу Управления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». На котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Раздел 5. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

5.1. Контроль за качеством и сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом организации.

5.2. В случае отсутствия подготовленного проекта ответа на обращение в установленные сроки отделом организации направляется в адрес руководителя Управления служебная записка с изложением фактов нарушения сроков рассмотрения обращения и ходатайством о принятии мер к исполнителю, допустившему нарушение.

Раздел 6. Ответственность

6.1. Указанные в резолюции исполнители, в работу которых направлено на рассмотрение обращение, несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений и качество подготовки ответов на обращения.

Раздел 7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Управлении осуществляет руководитель и должностные лица, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, и регламентируется Порядком организации личного приема граждан в Кинельском управлении министерства образования Самарской области (Приложение № 2).

Раздел 8. Информационно-аналитическая деятельность

8.1. Управление ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляет в министерство образования Самарской области информацию о работе по рассмотрению обращений граждан за прошедший год по форме, установленной министерством.

Приложение №2
Утверждено
приказом Кинельского управления
министерства образования и науки
Самарской области
28.12.2025 г. № 181-ОД

**Порядок организации личного приема граждан
в Кинельском управлении министерства образования Самарской
области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила организации личного приема граждан в Кинельском управлении министерства образования Самарской области (далее – Управление), рассмотрения полученных во время личного приема обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Координацию личного приема граждан осуществляет делопроизводитель руководителя Управления.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Управления (далее – Руководитель) по вопросам, отнесенным к ведению Управления и специалистами Управления, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов. В случае необходимости на личный прием к Руководителю приглашаются специалисты Управления, в компетенции которых находятся затронутые вопросы.

2.2. В случае отсутствия Руководителя личный прием осуществляет должностное лицо, которое в настоящее время исполняет его обязанности.

2.3. Руководитель осуществляет личный прием граждан по предварительной записи каждую среду месяца с 9-00 час. до 12-00 час.

Иные должностные лица Управления ведут личный прием граждан без предварительной записи в рабочие часы.

2.4. График приема граждан Руководителем доводится до сведения посетителей через информационный стенд, находящийся по адресу: ул. Мира, д.41 и официальный сайт Управления.

2.5. Запись граждан на личный прием делопроизводителем осуществляется по телефону 8(84663) 2-11-33.

2.6. При необходимости на личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в Управлении устройства для проведения видео-конференц-связи.

2.7. На личном приеме запрещается гражданам производить аудио и видеосъемку, а также осуществлять прямую трансляцию личного приема в сеть Интернет.

2.8. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, отдельным категориям граждан предоставляется право на личный прием в первоочередном порядке.

2.9. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день личного приема, при этом рекомендуемое время продолжительности личного приема граждан составляет 20 минут. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) Руководителя, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

2.10. При посещении гражданином Управления в целях обеспечения общественной безопасности в установленном порядке проводится досмотр ручной клади гражданина с использованием технических средств с целью выявления запрещенных и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности посетителей и уполномоченных лиц Управления.

2.11. Запрещается вносить в Управление вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для посетителей Управления

и уполномоченных лиц Управления, а также крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50,25 и 40 сантиметров и животных.

2.12. Пропуск лиц в состоянии наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящихся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанного состояния), а также в грязной и пачкающей одежде в Управление запрещается.

2.13. За два дня до начала личного приема данные о гражданах, записавшихся на прием, материалы предварительного изучения предлагаемых к рассмотрению вопросов передаются Руководителю для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

2.14. В случае повторного обращения делопроизводитель, осуществляющий запись на прием, проводит подборку всех имеющихся в Управлении материалов, касающихся данного заявителя.

3. Проведение личного приема

3.1. Прием граждан осуществляется в помещении Управления, в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц в порядке очередности.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Основным документом, удостоверяющим личность гражданина, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

3.3. При ведении приема граждан Руководителем присутствует ответственный за организацию работы с обращениями или юрисконсульт Управления.

3.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу поставленных им вопросов,

в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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

3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7. Содержание устного обращения гражданина заносится в регистрационно-контрольную карточку по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

3.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Кинельском управлении министерства образования и науки Самарской области.

3.9. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.10. По окончании приема Руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

3.11. По окончании личного приема дается поручение должностному лицу о принятии необходимых мер и подготовке в определенный срок письменного ответа. Информация о принятом решении вносится в карточку личного приема граждан.

3.12. В случае нарушения условий п. 2.7 личный прием может быть прекращен.

3.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема граждан.

Журнал учета письменных обращений граждан

[illegible]

Приложение
к Порядку организации личного приема

		Регистрационно-контрольная карточка	
Ф.И.О.			
Адрес:			
Телефон:			
Социальная категория граждан:			
Вид обращения:	устно	тел.зв.	
Дата обращения:			
Содержание вопроса:			
Должностное лицо, осуществляющее прием:			
Поручение:			
Исполнитель:			
Отметка об исполнении:			