



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 04.04.2024 № 43-нп
г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в министерстве образования
Ярославской области

В целях приведения нормативных правовых актов Ярославской области
в соответствие с действующим законодательством
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве образования Ярославской области.
2. Признать утратившими силу приказы департамента образования Ярославской области:
 - от 19.12.2013 № 35-нп «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ярославской области»;
 - от 17.02.2014 № 06-нп «О внесении изменений в приказ департамента образования Ярославской области от 19.12.2013 № 35-нп»;
 - от 21.01.2016 № 1-нп «О внесении изменений в приказ департамента образования Ярославской области от 19.12.2013 № 35-нп»;
 - от 26.03.2018 № 08-нп «О внесении изменений в приказ департамента образования Ярославской области от 19.12.2013 № 35-нп».
3. Контроль за исполнением приказа возложить на министра образования Ярославской области Лободу И.В.
4. Приказ вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

Министр образования
Ярославской области

И.В. Лобода

УТВЕРЖДЕН

приказом

министерства образования

Ярославской области

от 04.07.2024 № 43-мн

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в министерстве образования Ярославской области

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве образования Ярославской области (далее – Порядок рассмотрения обращений) разработан в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в министерстве образования Ярославской области (далее – министерство).

Порядок рассмотрения обращений устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения обращений граждан и анализу их содержания, а также основные правила подготовки и оформления документов, необходимых для осуществления задач и функций министерства по работе с обращениями граждан.

1.2. Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. В Порядке рассмотрения обращений используются следующие основные термины:

- заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или к должностному лицу, в государственные и муниципальные организации и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к их должностным лицам;

- обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или к должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в министерство;

- коллективное обращение – обращение, подписанное 2 и более заявителями, в том числе резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами, а также устное обращение в министерство 2 и более заявителей по одному и тому же вопросу;

- предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба заявителя 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 муниципальных образований Ярославской области и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- регистрационная карточка обращения (далее – РКО) – документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

- 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.

1.5. Должностными лицами министерства являются министр образования Ярославской области (далее – министр), первый заместитель министра, заместители министра, заместитель министра – начальник отдела развития профессионального образования и дополнительного профессионального образования.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;

- Положением о министерстве образования Ярославской области, утвержденным постановлением Администрации области от 31.01.2007 № 29 «О министерстве образования Ярославской области»;

- Порядком рассмотрения обращений.

1.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на министра, первого заместителя министра, заместителей министра, заместителя министра – начальника отдела развития профессионального образования и дополнительного профессионального образования.

Министром назначаются конкретные лица, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, обобщению практики рассмотрения обращений, а также ведению делопроизводства по обращениям граждан.

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление министерством письменного обращения в другой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

2.1. Обращения могут быть направлены заявителями в министерство следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования;
- посредством Единого портала;
- лично заявителем или его представителем.

Почтовый адрес министерства: Советская ул., д. 7, г. Ярославль, 150000.

Официальный электронный адрес министерства: dobr@yarregion.ru.

Адрес официального сайта министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://portal.yarregion.ru/depts-dobr/>.

2.2. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество 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 заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в министерство или должностному лицу министерства в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Порядком рассмотрения обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы министерства лично обратиться в министерство за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования.

Телефоны для справок: (4852) 40 08 77, 40 08 69.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники министерства уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании министерства, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.4. На информационном стенде в здании министерства и в информационных системах общего пользования размещается следующая информация:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- Порядок рассмотрения обращений;
- график приема граждан должностными лицами министерства;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- образец обращения.

3. Требования к месту приема заявителей

3.1. Прием заявителей осуществляется в отведенных местах приема.

Места приема включают также места для информирования заявителей и места для ожидания.

Места приема должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приема оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- бактерицидными лампами;
- средствами аудио- и видеофиксации.

3.2. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

3.3. Места для ожидания оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест определяется исходя из возможностей их размещения в здании и не должно препятствовать свободному проходу заявителей.

3.4. Личный прием заявителей должностными лицами министерства осуществляется в отведенном для этого помещении, как правило, в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц.

В случае проведения личного приема заявителей в другом специально выделенном помещении место личного приема оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица министерства, осуществляющего прием.

3.5. Место для личного приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, а также средствами аудио- и видеофиксации, о чем делается соответствующее уведомление.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

4.1.1. Письменное обращение, поступившее в министерство, должностным лицам министерства, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в министерство.

Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения, включая те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным для письменных обращений.

4.1.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения начинается с даты регистрации обращения в министерстве и заканчивается датой направления ответа заявителю, подписанного должностным лицом министерства.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства или должностного лица министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении

вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области или соответствующим должностным лицам.

В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 4.2.2 пункта 4.2 данного раздела Порядка рассмотрения обращений на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается адрес официального сайта министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ярославской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, министр (первый заместитель министра, заместитель министра либо заместитель министра – начальник отдела развития профессионального образования и дополнительного профессионального образования) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

4.2. Результат рассмотрения обращений.

4.2.1. Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

4.2.2. Результат рассмотрения обращений направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, в том числе посредством Единого портала и размещения в информационных системах общего пользования, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме.

Кроме того, 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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

4.3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений.

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль, направление обращений в соответствующий орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- направление ответа или уведомления заявителю;
- оформление и хранение текущего архива обращений граждан министерства.

4.3.1. Прием и регистрация обращений.

Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление в министерство.

Обращения могут быть направлены или переданы заявителями непосредственно в министерство, а также могут поступать при переадресации из других органов и должностными лицами следующими способами:

- по почте, в том числе электронной;
- посредством фельдъегерской связи;
- посредством курьерской связи;
- посредством Единого портала.

Поступившие обращения передаются в день поступления обращений в отдел развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства. В течение 3 дней с даты поступления обращения сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства осуществляет обработку и регистрацию обращения. Обработка обращения включает в себя:

- вскрытие конвертов, проверку наличия в них документов (в случае необходимости разорванные документы подклеиваются, конверт подкалывается к тексту обращения);

- составление акта в случае необходимости (вложены посторонние предметы, не имеющие отношения к обращению, в конверте отсутствуют само обращение или документы, на вложение которых ссылаются в обращении, и другое);

- проставление в правом нижнем углу обращения и сопроводительного письма (при его наличии) штампа «Министерство образования Ярославской области» и даты поступления обращения;

- чтение, определение содержания обращения.

После обработки обращений производится их регистрация в электронной базе данных обращений в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД ОГВ ЯО) с присвоением им регистрационного номера. При этом в РКО вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- способ получения обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные об обратившемся заявителе: фамилия и инициалы (для физического лица), наименование общественной организации (общественного объединения), юридического лица (в именительном падеже);

- данные о корреспонденте, переадресовавшем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- тематика обращения в соответствии с общероссийским тематическим классификатором;

- содержание обращения;

- данные о том, что обращение является коллективным;

- данные о том, что обращение является повторным;

- данные о количестве листов обращения с приложениями;

- данные о предыдущих обращениях (при их наличии).

РКО распечатывается и прикладывается к обращению.

Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу на бумажном носителе обращения.

Обращения, поступившие на официальный электронный адрес министерства: dobr@yarregion.ru, распечатываются и регистрируются в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства готовит проект письменного уведомления заявителю на бланке министерства с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений.

Проект уведомления передается вместе с обращением на подпись должностному лицу министерства, о чем делается отметка в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО. Подписанное уведомление направляется сотрудником отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства заявителю.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление заявителю после его подписания направляется в виде отсканированного электронного документа или посредством Единого портала.

Подготовка и отправка уведомления происходят в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4.3.2. Рассмотрение обращений.

4.3.2.1. Зарегистрированные в отделе развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства обращения на бумажном носителе вместе с приложениями передаются в приемную министерства для ознакомления министра с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами.

4.3.2.2. На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения от заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие министерство);
- обращения, в которых не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на адрес электронной почты министерства или портал органов государственной власти Ярославской области;
- обращения, текст которых не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

В случае выявления указанных обращений сотрудником отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства готовится служебная записка на имя министра либо первого заместителя министра с предложением об оставлении подобных обращений без рассмотрения по существу поставленных в них вопросов, проект письменного уведомления заявителю на бланке министерства с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений.

После подписания должностным лицом министерства письменного уведомления заявителю обращение с уведомлением передаются в отдел развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства для отправки заявителю. Сведения о возврате обращения и направлении уведомления заявителю заносятся в РКО в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление заявителю после его подписания направляется в виде отсканированного электронного документа.

Подготовка и отправка уведомления происходят в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4.3.2.3. По результатам предварительного рассмотрения остальных обращений, проверки истории обращений готовятся предложения о необходимых поручениях министра (первого заместителя министра, заместителя министра либо заместителя министра – начальника отдела развития профессионального образования и дополнительного профессионального образования) по их рассмотрению.

По каждому обращению сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства готовит в бумажном и электронном виде проект резолюции должностного лица министерства с поручениями по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо рассмотрении обращения с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти и участием заявителя или его законного представителя.

4.3.2.4. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр (первый заместитель министра, заместитель министра либо заместитель министра – начальник отдела развития профессионального образования и дополнительного профессионального образования) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства. О данном решении заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется письмом в течение 30 дней с момента регистрации обращения.

4.3.2.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и должностных лиц, сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства готовит за подписью должностного лица министерства проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный

орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации его обращения, которые направляются в течение 7 дней с момента регистрации обращения.

4.3.2.6. В случае поступления обращения, содержащего часть вопросов, не относящихся к компетенции министерства, должностного лица министерства, сотрудник министерства готовит запрос в адрес соответствующего органа, должностного лица. Указанные органы, должностные лица обязаны представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в течение 15 дней с момента регистрации обращения.

4.3.2.7. Должностное лицо министерства определяет:

- относится ли к его компетенции рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- соответствует ли подготовленный проект резолюции с поручениями поставленным в обращении вопросам, есть ли необходимость дополнения и корректировки резолюции;
- являются ли постановка рассмотрения обращения на контроль и другие поручения обоснованными.

4.3.2.8. Должностное лицо министерства по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решением должностного лица министерства являются подписанные им резолюция (в бумажном и электронном виде) и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов.

4.3.2.9 Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области или должностных лиц, в резолюции указываются наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

4.3.2.10 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица министерства жалоба в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4.3.2.11. Ответ заявителю подписывается должностным лицом министерства, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностному лицу.

4.3.2.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с резолюцией должностного лица министерства подготавливается уведомление заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Уведомление подписывается должностным лицом министерства, принявшим такое решение, и направляется заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4.3.2.13. Сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства по результатам рассмотрения обращений должностным лицом министерства в течение 2 рабочих дней с момента регистрации обращения вносит в РКО в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО содержание резолюции должностного лица министерства, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений.

4.3.2.14. Обращения, решение вопросов по которым относится к компетенции министерства, с резолюцией должностного лица министерства выдаются исполнителям сотрудником отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства под роспись в течение 2 рабочих дней с момента регистрации обращения.

4.3.2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель оценивает возможность принятия или непринятия предложений, изложенных в обращении. При этом анализируются следующие направления:

- совершенствование законов и иных нормативных правовых актов;
- совершенствование деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области;
- развитие общественных отношений;
- улучшение социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения изменений в нормативные документы в случае принятия предложения;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции министерства;

- возможность принятия предложения с точки зрения особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения.

По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято – о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовано.

4.3.2.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявлений, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

При этом проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, заявителю направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

При рассмотрении заявления проверяется, соответствуют ли действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям законодательных и подзаконных актов, исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям законодательных и подзаконных актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе заявителю приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и должностных лиц, и сроки реализации мер.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения, касающихся того, по каким причинам заявление признано необоснованным.

4.3.2.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, исполнитель определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого:

- определяется обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и другое);

- устанавливаются причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов заявителя, в том числе определяется, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления (изменения положения на существовавшее до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке, а также какие способы будут применены для защиты его прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

4.3.2.18. В процессе рассмотрения обращения по существу поставленных в нем вопросов должностное лицо министерства вправе:

- запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, дополнительную информацию в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию.

Запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и иным должностным лицам должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос готовится на бланке министерства, подписывается должностным лицом министерства и направляется отделом развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства в соответствующий орган государственной власти, орган местного

самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностному лицу.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении, заявителе и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

4.3.2.19. В случае необходимости дополнительного изучения обстоятельств, материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица министерства, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

При принятии должностным лицом министерства решения о рассмотрении обращения с выездом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о результатах рассмотрения обращения на месте с анализом полученных на выезде сведений, материалов.

4.3.2.20. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом министерства (первый в списке исполнителей или с соответствующей отметкой в РКО), определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

4.3.2.21. Подготовленный по итогам рассмотрения обращения проект ответа заявителю исполнитель направляет на подпись должностному лицу министерства.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным в обращении вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица министерства, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести дополнительное рассмотрение обращения по существу поставленных в нем вопросов.

4.3.2.22. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо министерства.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю.

В этом случае должностное лицо министерства, давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, вписывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

4.3.3. Направление ответа или уведомления заявителю.

4.3.3.1. По результатам рассмотрения письменных обращений заявителям даются письменные ответы, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, указаны дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный министерством, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале (при его использовании), а также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа готовится на бланке министерства и подписывается должностным лицом министерства.

4.3.3.2. Подписанный должностным лицом министерства ответ на обращение поступает в отдел развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства, регистрируется и в течение 3 дней со дня регистрации направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Информация о результатах рассмотрения обращения сотрудником отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства заносится в РКО в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО.

4.3.4. Оформление и хранение текущего архива обращений граждан министерства.

4.3.4.1. Сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов формирует дело

по обращению, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, и помещает его на текущее хранение в отделе.

4.3.4.2. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел министерства.

Сформированные дела помещаются в архивные папки и располагаются в них в хронологическом порядке.

4.3.4.3. Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается отделом развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства соответствующие дела обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии министерства либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

4.3.4.4. РКО в электронном виде хранятся в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО в течение 5 лет.

5. Порядок проведения личного приема

5.1. Порядок записи и подготовки личного приема заявителя.

5.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема заявителя является обращение в министерство для записи на личный прием к должностным лицам министерства согласно графику, утвержденному министром. Запись на прием к должностным лицам министерства осуществляется ежедневно с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Должностные лица министерства осуществляют прием заявителей по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

Заявители вправе обращаться для записи на личный прием лично или через своих полномочных представителей в соответствии с действующим законодательством.

5.1.2. Запись на личный прием к министру осуществляется в приемной министерства после предварительного собеседования с заявителями, пришедшими на запись. Заявитель для записи на прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявителю, желающему записаться на прием к министру, по вопросам, относящимся к компетенции органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области или их должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы, к должностным лицам министерства, сотрудником министерства, ведущим запись на прием, предлагается первоначально обратиться в соответствующий

орган, к должностному лицу, а затем обратиться к министру, первому заместителю министра, заместителю министра либо заместителю министра – начальнику отдела, в должностные полномочия которых входит курирование данных вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц министерства, сотрудником министерства, проводившим запись на личный прием, дается разъяснение заявителю, касающееся того, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При предварительном собеседовании для записи заявителя на личный прием к должностным лицам министерства заводится регистрационная карточка первичного учета заявителей, обратившихся на прием, в которой указываются фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, адрес по месту регистрации, сведения о том, куда и по каким вопросам заявитель ранее обращался, вопрос, по которому заявитель обращается к должностному лицу министерства в день записи на личный прием, контактный телефон. Данные в регистрационную карточку первичного учета заявителей, обратившихся на прием, заносятся из документа, удостоверяющего личность заявителя, и иных документов и материалов, представленных при записи на прием.

Заявителю, записавшемуся на личный прием, сообщаются дата, место и время проведения личного приема.

5.1.3. По результатам записи на личный прием в приемной министерства оформляется список записавшихся заявителей с указанием заданных вопросов с представленными заявителями материалами, который передается на бумажном носителе должностному лицу министерства, проводящему личный прием. Если записавшийся заявитель ранее обращался в министерство, материалы обращений подбираются из текущего архива обращений граждан министерства, распечатываются и передаются в приемную для подготовки личного приема.

5.1.4. В случае переноса дня приема или изменения времени и места приема заявитель, записавшийся на личный прием, уведомляется об этом сотрудником отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства, осуществляющим запись на личный прием.

5.2. Проведение личного приема должностными лицами министерства.

5.2.1. Прием заявителей должностными лицами министерства осуществляется, как правило, в служебных кабинетах должностных лиц министерства. Помещение, в котором осуществляется личный прием заявителей, может быть оборудовано средствами аудио- и видеофиксации, о чем во время приема уведомляется заявитель.

5.2.2. На личном приеме заявителей министром присутствует сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства, на которого возложены обязанности по организации и подготовке личного приема. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведется личный прием только 1 заявителя, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

5.2.3. Должностные лица министерства, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, при наличии принимают письменное обращение от заявителя, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком рассмотрения обращений.

Во время проведения личного приема заявителей в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны 1941 – 1945 годов;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до 3 лет;
- граждане старше 70 лет;
- отдельные категории граждан – в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.2.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема (далее – РКЛП).

5.2.5. При отсутствии возможности дать ответ на обращение в ходе личного приема должностным лицом министерства дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными действующим законодательством.

5.2.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых входит не только в компетенцию должностных лиц министерства, заявителю дается разъяснение, касающееся того, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

5.2.7. В ходе личного приема заявителю должностным лицом министерства может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или было принято решение о прекращении с ним переписки по данному вопросу, о чем делается запись в РКЛП.

5.3. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение на личном приеме.

5.3.1. После завершения личного приема сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства регистрирует в течение 3 дней с момента личного приема устное обращение или письменное обращение, поданное заявителем на личном приеме, заносит все необходимые сведения в РКЛП в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО.

На обращении, поданном в ходе личного приема, проставляется штамп с датой приема и регистрационным номером, к обращению прилагаются

резолуция на бумажном носителе, утвержденная должностным лицом министерства, проводившим прием, и распечатанная РКЛП.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо министерства, проводившее личный прием, дает поручение рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю сотрудникам министерства, обращение передается исполнителю в соответствии с резолюцией и поручениями должностного лица министерства, проводившего прием, сотрудником отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства под роспись.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо министерства, проводившее личный прием, дает поручение направить запрос о предоставлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю другим государственным органам, органам местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области, иным должностным лицам, исполнитель готовит проект запроса на бланке министерства, которое подписывает должностное лицо министерства.

5.3.2. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, должностные лица министерства готовят письменный ответ заявителю.

В случае если поступившая от исполнителя информация для подготовки ответа не позволяет подготовить ответ заявителю на все поставленные в обращении вопросы, должностные лица министерства вправе возвратить полученные от исполнителей документы для дополнительного сбора информации.

Подготовка письменного ответа заявителю осуществляется в соответствии с требованиями Порядка рассмотрения обращений.

5.3.3. Все обращения, поступившие в ходе личного приема, подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений, полученных в ходе рассмотрения обращений, поступивших при личном приеме, осуществляют сотрудники отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства, на которых возложены обязанности по подготовке личного приема граждан и осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан.

Поручение, данное должностным лицом министерства после личного приема по обращению гражданина, исполняется в 30-дневный срок со дня проведения личного приема.

Продление сроков исполнения поручений возможно только должностным лицом министерства, установившим срок исполнения поручений, полученных в ходе рассмотрения обращений, поступивших при личном приеме, но на срок не более чем 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Ответы заявителям направляются за подписью должностных лиц министерства, проводивших личный прием, на бланке министерства.

5.4. Снятие поручения с контроля по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема.

5.4.1. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, является поступление в отдел развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства ответа заявителю с прилагаемыми материалами, подписанного должностным лицом министерства. Оригинал ответа заявителю направляется отделом развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства в 3-дневный срок со дня его подписания должностным лицом министерства, проводившим личный прием.

5.4.2. Обращение считается рассмотренным и подлежащим снятию с контроля, если дан письменный ответ по существу всех поставленных заявителем вопросов.

Основанием для возврата материалов по обращению исполнителю могут являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи на нем должностного лица министерства, проводившего личный прием;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, приведенные в ответе заявителю;
- отсутствие информации о рассмотрении обращения.

В случае возврата материалов обращения исполнитель в течение 1 дня обязан доложить должностному лицу министерства, проводившему личный прием, о выявленных нарушениях и принять меры к их устранению.

5.4.3. Сотрудник отдела развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства формирует дело по обращению, поступившему в ходе личного приема, вносит в РКЛП информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностным лицом министерства решениях. Дело помещается в текущий архив обращений граждан министерства на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. РКЛП вкладываются в папки с материалами рассмотрения обращений на личном приеме.

5.4.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших во время личного приема, обеспечивается отделом развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства в текущем архиве обращений граждан министерства в течение 5 лет. По истечении сроков хранения отделом развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства в текущем архиве обращений граждан министерства соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии министерства либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

РКЛП хранятся в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО в течение 10 лет.

6. Формы контроля за рассмотрением обращений и обжалование действий (бездействия) должностных лиц министерства и их решений, принятых в ходе рассмотрения обращений

6.1. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства, проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений.

6.2. Должностные лица министерства в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

Текущий контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурных подразделений, отделом развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и Порядка рассмотрения обращений в соответствии с их должностными регламентами.

6.3. Анализ поступивших в министерство обращений осуществляет отдел развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства. Отделом развития инфраструктуры системы образования и организационной работы министерства ежеквартально готовятся статистические и аналитические отчеты о количестве и характере рассмотренных обращений; информация о работе с обращениями размещается на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

На совещаниях при министре ежемесячно рассматриваются вопросы работы с обращениями.

6.4. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.5. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, должностного лица, государственного служащего, если полагают, что нарушены или оспорены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или на них незаконно возложены какие-либо обязанности.

Гражданин вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, к должностному лицу, государственному служащему.