



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

П Р И К А З

«30» марта 2016 г.

№ 845-03/16

Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве образования и науки Республики Дагестан

В целях установления в Министерстве образования и науки Республики Дагестан порядка рассмотрения обращений и организации приема граждан, руководствуясь статьей 3 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ: 2006, №19, ст. 2060; 2010, №27, ст.3410, №31, ст. 4196; 2013, №19, ст. 2307, №27, ст. 3474; 2014, №48, ст. 6638; 2015, №45, ст. 6206),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие:

- Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве образования и науки Республики Дагестан (далее - Инструкция) (приложение №1).

- карточку приема граждан руководством Министерства образования и науки Республики Дагестан (приложение №2).

2. И.о. начальника отдела кадров и правового обеспечения Омаровой К.М. обеспечить:

2.1. государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Дагестан;

2.2. размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Дагестан (www.dagminobr.ru);

2.3. ознакомление работников аппарата с настоящим приказом.

3. Алиеву Х.Р., заместителю министра, ежеквартально представлять министру отчет о количестве, характере и принятых решениях по письменным обращениям граждан и по приему граждан руководством Минобрнауки РД.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на и.о. первого заместителя министра Алиева Ш.К.

Министр

Ш. Шахов

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИЕМА
ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве образования и науки Республики Дагестан (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает порядок рассмотрения и разрешения в Министерстве образования и науки Республики Дагестан (далее - Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, о нарушениях законов на территории Российской Федерации, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Министерстве.

1.2. Правоотношения, связанные с рассмотрением в Министерстве обращений, поступивших от граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, о нарушении их прав и свобод за пределами территории Российской Федерации, регулируются соответствующими международными договорами Российской Федерации.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

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

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. Порядок приема, учета, регистрации обращений (запросов), их формирования в надзорные, наблюдательные производства, оформления, размножения, систематизации и хранения устанавливается Инструкцией по делопроизводству в Министерстве (далее - Инструкция по делопроизводству), иными организационно-распорядительными документами Министерства.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на сотрудников и руководителей Министерства.

2. Пределы действия Инструкции

2.1. Положения Инструкции распространяются на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

2.2. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Министерство образования и науки Республики Дагестан.

В части рассмотрения доводов о несогласии с принятыми решениями эти обращения рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией, при этом не допускается передача обращения на разрешение лицу, чьи действия и (или) решения обжалуются.

При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется порядок обжалования решения в досудебном порядке и (или) в суде.

2.3. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 рамках его компетенции.

В случае если в интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, то обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ на интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

2.4. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные. Сообщение заявителю подписывается начальником управления или заместителем министра.

При последующем поступлении обращения в Министерство после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы. Об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

2.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

2.7. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

2.8. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о направлении в другие органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

3.2. Обращения, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются подразделением, указанным среди исполнителей первым (ответственный исполнитель), с поручением о проверке доводов в полном объеме.

3.3. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается заместителем министра.

Уведомление заявителю подписывается начальником структурного подразделения Министерства.

3.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения.

3.5. Запрещается направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.6. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

4. Разрешение обращений и запросов

4.1. Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется руководителями структурных подразделений Министерства.

4.2. Поступившие в Министерство обращения разрешаются с изучением копий судебных решений, материалов прокурорских проверок и иных материалов. При необходимости обращения могут быть разрешены с изучением уголовных, гражданских, арбитражных и административных дел, истребованием

нормативных документов, получением объяснений от граждан, а также должностных и иных лиц, действия которых обжалуются.

Для оперативности истребования проверочных материалов используются технические средства информации и связи.

4.3. Обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, не получивших должной оценки правоохранительных органов и нижестоящих прокуроров, а также обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выездом на место либо за результатами проверок таких обращений устанавливается контроль.

4.4. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.5. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

"удовлетворено" - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

"удовлетворено повторное обращение" - принято решение об удовлетворении обращения, в котором обжалуются ответы и/или по которому принималось решение об отказе в удовлетворении ранее поданного обращения, а также по которому подтвердились факты волокиты и небрежности при рассмотрении предыдущего обращения, независимо от принятого по существу обжалуемых вопросов решения;

"отклонено" - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

"разъяснено" - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

"принято иное решение" - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к материалам, прекращена переписка;

"направлено" - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для разрешения в другое ведомство, другую организацию по принадлежности.

4.8. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеют возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов с использованием собственных технических средств, 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.

4.9. Письменное решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимают министр или его заместители.

При необходимости решение об ознакомлении заявителя либо его представителя с конкретно указанным им документом и снятии с него копий

может принять непосредственный исполнитель, рассматривавший обращение, по согласованию со своим руководителем.

Работник Министерства, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к материалам обращения справку о том, с какими документами заявитель ознакомлен.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения граждан и организаций рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в Министерстве.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений может быть продлен министром либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

5.3. В ходатайстве о продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

Ходатайство оформляется не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, начальником отдела и(или) управления и представляется на подпись руководству Министерства.

6. Направление ответов на обращения и запросы

6.1. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос), поступившее в Министерство по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

6.2. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы.

Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде.

6.3. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

6.4. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7. Организация приема заявителей в Министерстве образования и науки Республики Дагестан

7.1. Прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется секретарями:

к министру – в приемной министра;

заместителям министра - в приемной заместителей министра.

В компетенцию секретаря министра, секретарей заместителей министра, а также лиц, ответственных за прием граждан в структурных подразделениях входит: запись посетителей, изъявивших желание попасть на прием, ведение личных карточек приема и оповещение заявителей о времени и дате осуществления приема.

День приема граждан министром осуществляется с участием при необходимости представителей других структурных подразделений.

Руководители структурных подразделений Минобрнауки РД самостоятельно определяют лиц, ответственных за организацию приема граждан к ним.

7.2. Начальники управлений и отделов, их заместители принимают граждан с обращениями на решения, ранее принятые в Министерстве.

График приема граждан министром, его заместителями и начальниками управлений, отделов утверждается приказом министра.

Руководством Министерства прием населения проводится не реже одного раза в неделю.

7.4. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.5. Посетители, направленные из приемной на прием к работникам управлений и отделов с первичными жалобами, принимаются незамедлительно.

7.6. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями раздела 6 настоящей Инструкции.

Содержание устного обращения заносится в компьютерную базу данных либо в книгу регистрации приема посетителей согласно приложению.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.7. Письменные обращения с личного приема регистрируются и направляются по принадлежности в порядке, определяемом Инструкцией по делопроизводству.

7.8. В случае если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Министерства.

В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

Карточка приема
граждан № _____ от _____ г.

Ф.И.О., социальное положение заявителя: _____

Домашний адрес: _____

Краткое содержание
просьбы: _____

Кому поручено: _____

Содержание поручения

Контрольный срок

(Ф.И.О., должность лица,
осуществившего прием)

(подпись)