



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

П Р И К А З

«31» августа 2018 г.

№ 3012-03/18

**Об утверждении 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 положениями 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:

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

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

2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Республики Дагестан и официальную копию приказа в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Дагестан для включения в федеральный регистр Российской Федерации в установленном законодательством порядке.

3. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.dagminobr.ru).

4. Приказ Министерства образования и науки Республики Дагестан от 30.03.2016 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" (Официальный интернет-портал правовой информации Республики Дагестан <http://pravo.e-dag.ru>, 02.08.2016) признать утратившим силу.

5. Настоящий приказ вступает в силу в установленном законодательством порядке.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Заместитель Председателя Правительства
Республики Дагестан-министр**

У. Омарова

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, Министерство) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Настоящей Инструкцией регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Министерство, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан Министерством и должностными лицами.

1.3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Раздел 2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Министерство и его должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Раздел 3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения Министерством или должностным лицом гражданин имеет право:

3.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящей Инструкции, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

3.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Раздел 4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Министерство или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Раздел 5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Раздел 6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство или должностному лицу.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 раздела 9 настоящей Инструкции.

6.3. 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 в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.4. Министерство или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 6.5. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Раздел 7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости Министерство или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Раздел 8. Рассмотрение обращения

8.1. Министерство или должностное лицо:

8.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

8.1.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

8.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

8.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящей Инструкции;

8.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Министерства или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководством Министерства, либо уполномоченным руководителем структурного подразделения.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в Министерство образования и науки Республики Дагестан или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Кроме того, на поступившее в Министерство или должностному лицу 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 пп. 4.2. п. 4 настоящей Инструкции на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Раздел 9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

9.4. 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4.1. 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.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Министерства, либо уполномоченный руководитель структурного подразделения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5.1. В случае поступления в Министерство или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пп. 8.4. п. 8 настоящей Инструкции на официальном сайте

Министерства 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.

9.6. 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.

9.7. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Раздел 10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Министерстве.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 8.2. раздела 8 настоящей Инструкции, руководитель Министерства, либо уполномоченный руководитель структурного подразделения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Раздел 11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в Министерстве проводится руководством и руководителями структурных подразделений. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Запись на прием 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 руководством Министерства осуществляется с участием при необходимости представителей структурных подразделений.

11.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ,

удостоверяющий его личность.

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Раздел 12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Министерство и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Раздел 13. Ответственность за нарушение положений Инструкции

13.1. Лица, виновные в нарушении положений настоящей Инструкции, несут ответственность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел 14. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Министерства или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

14.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Министерством или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

Карточка приема граждан № _____ от "___" _____ 2018 г.

Ф.И.О., социальное положение заявителя _____

Домашний адрес: _____

Краткое содержание просьбы: _____

Кому поручено: _____

Содержание получения _____

Контрольный срок

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

(подпись)
