



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОВОЛЖСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ

ПРИКАЗ

От 25.11.2024 № 233 - од

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в Поволжском управлении министерства образования Самарской области**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом министерства образования Самарской области от 21.10.2024 № 725-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования Самарской области», руководствуясь Положением о Поволжском управлении министерства образования Самарской области, утвержденным приказом министерства образования Самарской области от 19.07.2024 № 516-од, в целях усовершенствования работы с обращениями граждан в Поволжском управлении министерства образования Самарской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в Поволжском управлении министерства образования Самарской области.

2. Признать утратившим силу приказ Поволжского управления министерства образования и науки Самарской области от 11.10.2023 № 128-од



УТВЕРЖДЕНО  
приказом  
Поволжского управления  
министерства образования  
Самарской области  
от 26.11.2024 № 233-г

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц  
в Поволжском управлении министерства образования Самарской области

### Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в Поволжском управлении министерстве образования Самарской области (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц (далее – обращения граждан), поступивших в Поволжское управление министерства образования Самарской области (далее – управление).

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан в управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства. Организация работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на отдел экономики образования управления (далее – отдел).

1.3. Реквизиты документов, содержащих указания должностного лица по его исполнению (далее – резолюция), ответы на обращения, а также решение о прекращении переписки и продление срока рассмотрения обращения подписываются и принимаются руководителем управления или должностным лицом, исполняющим его обязанности, которому предоставлено право подписи на исходящих документах управления (далее – исполняющий обязанности руководителя управления).

## Раздел 2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, обращения граждан, поступившие в управление Почтой России, письменные обращения, доставленные гражданами в приемную управления лично либо переданные через доверенные лица, письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление.

Все обращения граждан, за исключением устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (далее – журнал).

2.2. При регистрации обращение гражданина и приложенные к нему материалы сканируются с созданием электронных образов документов. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются, а затем регистрируются.

2.3. На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется информация, содержащая дату регистрации и регистрационный номер.

2.4. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения специалист отдела готовит проект резолюции и передает его вместе с подлинником обращения руководителю управления (исполняющему обязанности руководителя управления) для принятия решения по рассмотрению.

2.5. После подписания резолюции руководителем управления (исполняющим обязанности руководителя управления) подлинник обращения возвращается специалисту отдела, который заносит содержание резолюции в журнал. Далее подлинник обращения с резолюцией руководителя управления (исполняющего обязанности руководителя управления) и остальными материалами учетного дела остается в отделе и формируется в учетное дело. Электронная версия обращения вместе с вложенными сканированными документами и резолюцией руководителя управления (исполняющего обязанности руководителя управления) через электронную почту поступает в работу начальнику(ам) отдела(ов) управления

и (или) должностному(ым) лицу(ам), указанному(ым) в резолюции.

Начальник(и) отдела(ов), указанный(ые) в резолюции, определяет(ют) исполнителя(ей) из числа сотрудников возглавляемого им отдела, который(е) обеспечивает(ют) рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на данное обращение.

2.6. В случае, если в резолюции руководителя управления (исполняющего обязанности руководителя управления) указано два и более исполнителей, то электронная версия обращения вместе с вложенными сканированными документами и резолюцией руководителя управления (исполняющего обязанности руководителя управления) направляется в адрес каждого из них. Проект ответа на обращение в этом случае готовится отделом, начальник которого указан первым в резолюции, в основу ложится информация, в том числе представленная отделами управления, начальники которых указаны в резолюции вторыми и последующими.

2.7. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Проект сопроводительного письма и уведомление гражданину готовятся отделом, начальник которого указан (первым) в резолюции.

Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.8. 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 7 дней

со дня регистрации направляется управлением в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

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

### Раздел 3. Рассмотрение обращений

3.1. Поступившие в управление обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен не более чем на 30 календарных дней. При этом исполнитель направляет письмо о продлении срока рассмотрения обращения. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина исполнитель готовит проект уведомления в адрес гражданина с указанием причин продления срока, а в случае необходимости уведомляет о продлении срока иные заинтересованные органы.

3.3. В случае необходимости обращение гражданина может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение. Решение о выездном рассмотрении обращения гражданина либо об участии гражданина в рассмотрении обращения может быть принято на любом этапе рассмотрения обращения гражданина. Соответствующее поручение может поступить исполнителю(ям) от руководителя управления (исполняющего обязанности руководителя управления).

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

3.5. Подготовленный проект ответа на обращение гражданина, содержащий визы (подпись) исполнителя, соисполнителей, участвующих в его подготовке, не позднее, чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина исполнитель представляет в отдел. Проект ответа на обращение готовится на бланке управления по количеству адресатов.

Далее проект ответа на обращение гражданина направляется отделом на подпись руководителю управления (исполняющему обязанности руководителя управления). При наличии в проекте ответа на обращение гражданина грамматических, стилистических, орфографических и пунктуационных ошибок либо неполного ответа на поставленные вопросы, проект ответа на обращение возвращается исполнителю для доработки.

3.6. Подписанный ответ в течение одного рабочего дня проходит регистрацию в отделе, где на ответе указывается дата регистрации (подписания) и присваивается исходящий регистрационный номер.

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

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования

судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### Раздел 4. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

4.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Проект сопроводительного письма готовится отделом, начальник которого указан (первым) в резолюции.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Проект разъяснительного документа готовится отделом, начальник которого указан (первым) в резолюции.

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

4.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со



дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Проект ответа готовится отделом, начальник которого указан (первым) в резолюции.

4.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель управления (исполняющий обязанности руководителя управления) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Проект уведомления готовится отделом, начальник которого указан (первым) в резолюции.

4.6. 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. Проект ответа готовится отделом, начальник которого указан (первым) в резолюции.

4.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить обращение в управление.

## Раздел 5. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

5.1. Контроль за качеством и сроками рассмотрения обращений граждан в управлении осуществляется начальниками отделов управления, в работу которых поступило обращение гражданина на рассмотрение, а также отделом.

5.2. В случае отсутствия подготовленного проекта ответа на обращение гражданина в срок, указанный в п. 3.5 настоящего Положения, соответствующая информация направляется отделом для принятия мер начальнику(ам) отдела(ов) управления, в работе которого(ых) находится на рассмотрении обращение

гражданина.

5.3. В случае отсутствия подписанного ответа на обращение гражданина в срок, указанный в п. 3.1. настоящего Положения, соответствующая информация направляется отделом руководителю управления (исполняющему обязанности руководителя управления) для принятия мер дисциплинарного или иного характера к исполнителю, допустившему нарушение.

## Раздел 6. Ответственность

6.1. Начальник(и) отдела(ов) управления, указанный(ые) в резолюции, исполнитель(и), в работу которого(ых) направлено на рассмотрение обращение гражданина, несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений и качество подготовки ответов на обращение.

## Раздел 7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан в управлении осуществляют руководитель управления (в случае отсутствия – исполняющий обязанности руководителя управления) и/или начальник(и) отдела(ов) управления, к компетенции которого(ых) относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Личный прием граждан должностными лицами управления осуществляется ежедневно в течение рабочего времени без предварительной записи.

7.2. Личный прием граждан руководителем управления (исполняющим обязанности руководителя управления) проводится в установленные дни и часы в соответствии с графиком личного приема граждан. График личного приема граждан формируется отделом ежемесячно и утверждается руководителем управления либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

7.3. Информация о времени и месте проведения личного приема, о лицах, его осуществляющих, размещается на сайте управления, а также на информационном стенде при входе в здание, в котором располагается управление.

7.4. Организация личного приема граждан осуществляется отделом.

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

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

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

7.8. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день личного приема, при этом рекомендуемое время продолжительности личного приема гражданина составляет 20 минут. Прием граждан может быть перенесен. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены об указанном переносе.

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

7.10. Запрещается вносить в управление вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для посетителей управления и уполномоченных лиц управления, а также крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров, и животных.

7.11. Пропуск лиц в состоянии наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящихся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанного состояния) в управление запрещается.

## Раздел 8. Проведение личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в управлении осуществляет руководитель управления (исполняющий обязанности руководителя управления) в соответствии со своим рабочим графиком.

8.2. Личный прием в управлении осуществляется в индивидуальном порядке с каждым заявителем, присутствие иных лиц, за исключением специалистов управления, допускается только по согласованию с лицом, осуществляющим личный прием граждан, в количестве не более двух человек.

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

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

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

8.6. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

8.7. До начала личного приема граждане информируются о том, что в ходе личного приема в управлении действует запрет на аудио и видеосъемку, и осуществление прямой трансляции личного приема в сеть Интернет.

8.8. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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

8.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточка регистрируется в журнале регистрации приема граждан. С согласия гражданина ответ на его обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема и в журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.12. В тех случаях, когда изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема.

8.13. В случае нарушения условий п. 7.6. личный прием может быть прекращен.

8.14. В случае если заявитель проявляет агрессию в отношении сотрудников управления, личный прием может быть прекращен.

## Раздел 9. Информационно-аналитическая деятельность

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