**ПРИКАЗ**

**МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

от 12.08.2013 № 1889

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Изменения и дополнения:

приказ министерства образования,

науки и инновационной политики

Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc)

приказ министерства образования,

науки и инновационной политики

Новосибирской области [от 16.12.2013 № 2853](file:///C:\content\act\e60fa3d3-1b69-4291-9882-521a7a72e59e.doc)

приказ министерства образования,

науки и инновационной политики

Новосибирской области [от 06.02.2015 № 250](file:///C:\content\act\a8172045-a4e6-4320-bd5a-46a65bbb25a3.doc)

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с постановлениями Губернатора Новосибирской области [от 26.05.2010 № 162](file:///C:\content\act\e74588aa-0223-4bcd-92a9-9b475954a4dc.doc) "О министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области", [от 20.10.2011 № 275](file:///C:\content\act\87e32ed6-fe3c-4d21-a526-42b84bf9e1e0.doc) "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан" приказываю:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).

2. Структурным подразделениям министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

3. Признать утратившими силу приказы министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области от 28.07.2010 № 1237/1 "Об организации работы с обращениями граждан в министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области", от 13.02.2013 № 347 "О внесении изменений в Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан в министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области".

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

В.А. НИКОНОВ

Утверждена

приказом

министерства образования, науки

и инновационной политики

Новосибирской области

от 12.08.2013 № 1889

**ИНСТРУКЦИЯ**

**О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан устанавливает требования к организации:

1) работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), поступивших в министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области (далее - Минобрнауки Новосибирской области) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных и устных обращений;

2) личного приема граждан министром образования, науки и инновационной политики Новосибирской области (далее - министром) и заместителями министра.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Минобрнауки Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в Минобрнауки Новосибирской области:

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

4. Письменные обращения граждан, поступившие Минобрнауки Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630011.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: minobr@nso.ru.

(в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 06.02.2015 № 250](file:///C:\content\act\a8172045-a4e6-4320-bd5a-46a65bbb25a3.doc))

Факс: (383) 223-63-82. Телефон: 223-18-48.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра, заместителей министра или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Министр несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в Минобрнауки Новосибирской области, организует организационно-правовое управление.

7. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

8. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке:

1) указывает:

а) наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

б) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

в) почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; (в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc))

2) излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

9. В обращении, поступившем в Минобрнауки Новосибирской области в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке:

1) указывает:

а) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

б) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

в) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

2) излагает суть предложения, заявления или жалобы.

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.

10. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Минобрнауки Новосибирской области, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

11. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра. Рассмотрение жалоб с выездом на место оформляется приказом.

12. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

13. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. 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;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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;

3) 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.

14. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, Минобрнауки Новосибирской области вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

16. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (более двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

17. 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 Минобрнауки Новосибирской области или соответствующему должностному лицу.

18. – Утратил силу - приказ министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 16.12.2013 № 2853](file:///C:\content\act\e60fa3d3-1b69-4291-9882-521a7a72e59e.doc)

19. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов в сфере деятельности Минобрнауки Новосибирской области, осуществляется соответствующим структурным подразделением, разработавшим правовой акт. (в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc))

20. Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

21. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минобрнауки Новосибирской области. Регистрация производится в специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений "Lotus" (далее - система "Lotus") в базе входящих документов Минобрнауки Новосибирской области в разделе "Вид документа" - "Обращение гражданина".

22. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения министром или лицом, временно исполняющим его обязанности.

23. – абзац 1 утратил силу - приказ министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc)

– абзац 2 утратил силу - приказ министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc)

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

24. При регистрации в системе "Lotus" заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) неоднократность обращения; (в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc))

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

4) утратил силу - приказ министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc);

5) почтовый адрес или адрес электронной почты;

6) тема обращения;

7) утратил силу - приказ министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc);

8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

25. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, регистрируется так же как и письменное обращение. Файл, содержащий электронное обращение, прикрепляется к регистрационной карточке в системе "Lotus".

26. На первой странице обращения гражданина (письменного и электронного) в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

27. Если письменное обращение гражданина поступило в адрес Минобрнауки Новосибирской области из федеральных министерств и ведомств, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, депутатов всех уровней, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган либо депутат соответствующего уровня.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минобрнауки Новосибирской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

28.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

(в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 06.02.2015 № 250](file:///C:\content\act\a8172045-a4e6-4320-bd5a-46a65bbb25a3.doc))

28.2. 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.

(в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 06.02.2015 № 250](file:///C:\content\act\a8172045-a4e6-4320-bd5a-46a65bbb25a3.doc))

29. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области, организации Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

30. Письменные обращения граждан, поступившие в Минобрнауки Новосибирской области, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

31. Должностное лицо Минобрнауки Новосибирской области, кому поручено рассмотрение обращения гражданина, в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекает экспертов, организует выезд на место. (в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc)).

32. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

33. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в Минобрнауки Новосибирской области, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

34. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу министр либо уполномоченные им на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение. (в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc))

35. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает министр или заместитель министра.

36. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют министр и заместители министра. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

37. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе "Lotus".

38. – Утратил силу - приказ министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc).

39. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

Ответ на запрос подписывается министром либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

40. – Утратил силу - приказ министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc).

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

41. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в канцелярию Минобрнауки Новосибирской области для формирования дел.

- Абзацы 2-6 утратили силу - приказ министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc)

42 Дело включает «Бланк РКК» (выведенный на бумажный носитель из базы входящих документов Минобрнауки Новосибирской области системы Lotus), а также: (в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc))

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

3) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;

4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

43. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в Минобрнауки Новосибирской области в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

44. Личный прием граждан в Минобрнауки Новосибирской области проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области [от 25.12.2006 № 516](file:///C:\content\act\b16e0470-2bc2-4be9-80fb-3b1537c6eafc.doc) "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области" в единый день по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14-00.

45. Личный прием граждан проводит министр, а также заместители министра (далее - должностные лица министерства).

46. Личный прием граждан должностные лица министерства проводят без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

47. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

48. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

49. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой должностных лиц министерства работники Минобрнауки Новосибирской области, ответственные за подготовку и проведение личного приема, информируют об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

50. Должностные лица министерства при необходимости проводят выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

51. В день проведения личного приема граждан работники Минобрнауки Новосибирской области, ответственные за подготовку и проведение личного приема, заполняют карточки личного приема граждан (приложение) и заносят регистрационные данные в систему "Lotus" сразу после проведения личного приема.

52. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами министерства проводится работниками Минобрнауки Новосибирской области, ответственными за подготовку и проведение личного приема, во взаимодействии с работниками управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора Новосибирской области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области. (в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc))

53. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Работник Минобрнауки Новосибирской области, ответственный за подготовку и проведение личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц министерства в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от областного центра, дату и время обращения.

54. 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

55. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию Минобрнауки Новосибирской области или должностных лиц министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

57. Должностные лица министерства, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по справочному телефону Минобрнауки Новосибирской области**

58. Справочный телефон 223-18-48 работает в Минобрнауки Новосибирской области в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00). (в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc))

59. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан и в компьютерной базе данных. (в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc))

Специалист, ответственный за прием обращений по телефону, фиксирует в журнале учета фамилию, имя, отчество (при наличии) обратившегося гражданина, тему обращения и перенаправляет гражданина в структурное подразделение Минобрануки Новосибирской области, курирующее сферу деятельности, по которой обратился гражданин, для дачи ответа на обращение.

60. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

**VIII. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан**

61. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по количеству и характеру обращений граждан в Минобрнауки Новосибирской области готовится структурными подразделениями министерства на основе базы данных системы "Lotus" по форме согласно приложению 2 и предоставляется в организационно-правовое управление министерства по завершении полугодия до 20 числа месяца, следующего за отчетным.

**IX. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц**

(в ред. приказа министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области [от 07.10.2013 № 2306](file:///C:\content\act\680395a5-ccb7-435d-9786-becc8fcf7ae3.doc))

62. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица Минобрнауки Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

63. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица Минобрнауки Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения - к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности в соответствии с их полномочиями.

64. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

Приложение

к п. 51 Инструкции

Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_\_\_ дата приема "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(оборотная сторона карточки)

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Отметки о повторных заявлениях |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Приложение

к п. 61 Инструкции

**Статистическая информация по обращениям граждан в Минобрнауки Новосибирской области за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика обращений граждан | Способ получения обращения | | | Вид обращения | | |
| Электронный | Почтой | Телефон | Жалоба | Предложение | Заявление |
| По школьным учебникам |  |  |  |  |  |  |
| По обеспечению местами в дошкольных образовательных учреждениях |  |  |  |  |  |  |
| По мерам социальной поддержки  педагогическим работникам |  |  |  |  |  |  |
| По взиманию комиссии при оплате за  детский сад по системе "город" |  |  |  |  |  |  |
| По начислению заработной платы  педагогическим работникам |  |  |  |  |  |  |
| По организации летнего отдыха детей |  |  |  |  |  |  |
| По соблюдению законодательства в  сфере общего образования (нарушение прав на образование) |  |  |  |  |  |  |
| По дополнительному образованию |  |  |  |  |  |  |
| По приему в образовательные  учреждения |  |  |  |  |  |  |
| По организации питания в  образовательном учреждении |  |  |  |  |  |  |
| По организации медицинского  обслуживания в образовательном  учреждении |  |  |  |  |  |  |
| О школьной форме |  |  |  |  |  |  |
| О профилактике наркомании в школе |  |  |  |  |  |  |
| О льготе по заработной плате  сотрудников школы, нарушении  трудового законодательства |  |  |  |  |  |  |
| О сдаче ЕГЭ |  |  |  |  |  |  |
| О выплате единовременного пособия  педагогическим работникам при  выходе не пенсию |  |  |  |  |  |  |
| О трудовых отношениях |  |  |  |  |  |  |
| Об учебной нагрузке педагога |  |  |  |  |  |  |
| О льготах молодым специалистам |  |  |  |  |  |  |
| Закрытие образовательного  учреждения |  |  |  |  |  |  |
| Взимание платы за обучение |  |  |  |  |  |  |
| О дистанционном обучении |  |  |  |  |  |  |
| О деятельности автошкол |  |  |  |  |  |  |
| По факту возникновения угрозы  причинения вреда жизни, здоровью  при осуществлении образовательной  деятельности |  |  |  |  |  |  |
| О деятельности благотворительного  фонда в образовательном учреждении |  |  |  |  |  |  |
| По вопросам аккредитации экспертов |  |  |  |  |  |  |
| По вопросам подтверждения  документов государственного образца |  |  |  |  |  |  |
| По вопросам организации  образовательного процесса |  |  |  |  |  |  |
| По вопросам обучения в высших  учебных заведениях |  |  |  |  |  |  |
| Прочие |  |  |  |  |  |  |
| указать новые направления при  необходимости |  |  |  |  |  |  |