



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТЫВА**
(Минобр РТ)

ПРИКАЗ

от «23» апреля 2024 г. № 377 -д
г. Кызыл

**Об утверждении инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в Министерстве
образования Республики Тыва**

В соответствии с подпунктом 7 пункта 8 Положения о Министерстве образования Республики Тыва, утвержденного постановлением Правительства Республики Тыва от 19 октября 2021 г. № 567, в целях реализации положений Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Министерстве образования Республики Тыва, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования Республики Тыва.

2. Структурным подразделениям Министерства образования Республики Тыва организовать работу с обращениями граждан в соответствии с инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования Республики Тыва.

3. Признать утратившим силу приказ Министерства образования Республики Тыва от 12 января 2022 г. № 12/1 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования Республики Тыва».

4. Отделу юридического и кадрового обеспечения обеспечить размещение настоящего приказа на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на официальном сайте Министерства образования Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Настоящий приказ вступает в силу после его официального опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Республики Тыва Сенди О.Б.

Министр

Е.В. Хардикова

Утверждена
приказом Министерства образования
Республики Тыва
от «13» апреля 2024 г.
№ 374 -д

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования Республики Тыва

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования Республики Тыва (далее-Инструкция) определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, в том числе заявлений гражданских служащих (работников) по личным вопросам (далее-обращения граждан), в Министерстве образования Республики Тыва (далее-Министерство).

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.

2. Под обращениями граждан понимаются направленные в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Под должностным лицом в настоящей Инструкции понимается лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве.

3. Рассмотрение обращений и прием граждан является служебной обязанностью должностных лиц Министерстве, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

II. Порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан

4. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

Все поступившие обращения в письменной форме, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в

системе электронного документооборота, как правило, в день их поступления, но не позднее трех дней с момента поступления.

В обращении в письменной форме должны быть указаны: фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) автора обращения, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, подпись и дата.

Обращение, поступившее 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), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется отделом организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства.

6. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают обращения в письменной форме, сохраняются и передаются исполнителям вместе с текстом обращений.

7. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в регистрационной электронной карточке заявлений и жалоб делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

8. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Министерство;

- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

9. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, министр образования Республики Тыва (далее – министр) принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

10. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в федеральный орган, рассматриваются как первичные.

11. Все поступившие обращения после регистрации докладываются министру, который дает по каждому из них письменное указание исполнителям, либо направляются на рассмотрение руководителям структурных подразделений Министерства.

12. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

13. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением автора обращения о переадресации обращения.

14. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

15. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются в порядке, предусмотренном инструкцией по делопроизводству.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом Министерства.

16. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением обращений, отделом организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства формируются в дело, включенное в сводную номенклатуру дел Министерства.

17. Документы в делах располагаются в соответствии с исходящим регистрационным номером. Подлинники документов обращений и все документы, относящиеся к их рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельные группы. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Подлинники документов обращений, оставленные без ответа (обращения, не требующие ответа, анонимные), формируются сектором организационного и документационного обеспечения Министерства в отдельную группу документов в соответствии со сводной номенклатурой дел Министерства.

Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

18. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в отделе организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

19. Срок хранения дел с предложениями, заявлениями и жалобами - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

20. Должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

внимательно, всесторонне, своевременно, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение, разобраться в их существе, при необходимости запрашивать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательства Российской Федерации и Республики Тыва, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

21. Для проверки фактов, изложенных в обращениях граждан, назначаются сотрудники Министерства, которые тщательно инструктируются должностными лицами, давшими поручение о проведении проверки.

22. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Министерства и подведомственных ему организаций, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Министерства.

23. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

24. В случае, если в обращении в письменной форме 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.

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

26. На обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ не направляется по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

27. 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.

28. 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.

29. Если обращение в письменной форме содержит вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы, при этом в обращении не приводятся иные доводы или обстоятельства, министр принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

30. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня поступления обращений в Министерство.

31. Поступившие письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

32. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», министр, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

33. При продлении срока рассмотрения обращения в регистрационную электронную карточку документа делается соответствующая отметка о ходе работы с документом, отделом организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства указывается новый срок рассмотрения обращения.

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

34. Министр осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

35. Министр осуществляет контроль за работой с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через уполномоченного заместителя министра и отделом организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства.

36. На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию министра.

Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Администрацию Главы Республики Тыва и Аппарат Правительства Республики Тыва и средства массовой информации, берутся на особый контроль.

37. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

38. Отдел организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства на основании переписки постоянно контролирует ход и результаты рассмотрения обращений, направленных в структурные подразделения, о результатах докладывает Руководителю.

39. Отдел организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства обязан:

знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

своевременно докладывать министру и уполномоченному заместителю министра о ходе исполнения поручения;

отражать в системе электронного документооборота ход исполнения поручения.

40. Решение о снятии обращения с контроля и списания документов «в дело» принимается отделом организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

41. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

