



МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.10.2024

№ 11

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменений в постановление министерства общего
и профессионального образования Ростовской области от 12.10.2016 № 5**

В целях совершенствования порядка работы с обращениями граждан министерство общего и профессионального образования Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.10.2016 № 5 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве общего и профессионального образования Ростовской области» изменения согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя министра общего и профессионального образования Ростовской области Смольянова Г.И.

Министр



Т.С. Шевченко

Постановление подготовлено
отделом организационной работы
и делопроизводства

ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в постановление
министерства общего и профессионального образования Ростовской области
Ростовской области от 12.10.2016 № 5 «Об утверждении Порядка организации
работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве общего
и профессионального образования Ростовской области»

В приложении:

1. В разделе 1:

1.1. В пункте 1.1 слова «устных и письменных» исключить.

. В абзаце пятом пункта 1.5 слово «письменный» исключить.

. В пункте 1.6:

.1. Абзац четвертый изложить в редакции:

«получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;».

.2. В абзаце пятом слово «письменный» исключить.

. В пункте 1.7:

.1. В абзаце втором слова «письменный ответ» заменить словами «ответ в письменной форме или в форме электронного документа».

.2. В абзаце третьем слова «письменный ответ» заменить словами «ответ в письменной форме или в форме электронного документа».

.3. Абзац четвертый изложить в редакции:

Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.».

2. В разделе 2:

В абзаце первом пункта 2.1. слова «письменных обращений» заменить словами «обращений в письменной форме».

2.2. Пункт 2.3 изложить в редакции:

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляется обращение в письменной форме, 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.

Обращение, поступившее в минобразование Ростовской области или должностному лицу в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.06.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Областным законом от 18.09.2006 №540-ЗС «Об обращениях граждан». В обращении, составленном в форме электронного документа, 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.

Обращения в форме электронного документа направляются в минобразование Ростовской области путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее – Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Организация рассмотрения обращений, поступивших в минобразование Ростовской области через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты минобразования Ростовской области, к рассмотрению не принимаются.

Поступившие через Электронную приемную документы, не относящиеся к обращениям граждан, или обращения, адресованные другим исполнительным органам Ростовской области, принимаются к рассмотрению в установленном законодательством порядке.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ

В абзаце третьем пункта 2.7 слово «письменным» исключить.

2.4. В пункте 2.14 слова «Письменное обращение» заменить словом «Обращение».

3. В разделе 3:

3.1. В пункте 3.5 слово «письменного» исключить.

3.2. В пункте 3.6:

В абзаце первом слова «письменного обращения» заменить словами «обращения в письменной форме».

В абзаце втором слово «письменного» исключить.

Абзац первый пункта 3.7 изложить в редакции:

В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в минобразование Ростовской области или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.».

В пункте 3.8 слово «письменного» исключить.

Пункт 3.11 изложить в редакции:

Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками отдела организационной работы и делопроизводства. По просьбе гражданина работниками отдела организационной работы и делопроизводства на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

При обращении в минобразование Ростовской области граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, работником отдела организационной работы и делопроизводства осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.».

. Пункт 3.16 изложить в редакции:

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

Учет, систематизация и анализ обращений граждан, поступивших через Единый портал, осуществляются с использованием платформы обратной связи Единого портала.».

Абзац тринадцатый пункта 3.20 изложить в редакции:

форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);».

. Пункт 3.24 изложить в редакции:

3.24. Ответственный исполнитель подготавливает сопроводительное письмо в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, а также уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления и другие организации, подписываются министром, первым заместителем министра, заместителями министра в зависимости от должности адресата.

Уведомление заявителю о переадресации обращения подписывается первым заместителем министра, заместителями министра на бумажном носителе (в случае направления уведомления по почтовому адресу) или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае направления уведомления на адрес электронной почты).

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти и их территориальные подразделения подписываются министром, первым заместителем министра или заместителями министра в зависимости от должности адресата.».

Пункт 3.27 дополнить абзацем следующего содержания:

«Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.».

Пункт 3.38 изложить в редакции:

«3.38. В случае если обращение направлено в минобразование Ростовской области из Правительства Ростовской области не по принадлежности, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по обращениям граждан за подписью должностного лица минобразования Ростовской области.».

В абзаце втором пункта 3.39 слово «письменного» исключить.

Пункт 3.42 дополнить абзацами следующего содержания:

В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.».

Пункт 3.51 изложить в редакции:

Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется первым заместителем министра, заместителями министра, начальником управления по контролю и надзору в сфере образования, руководителями структурных подразделений, давшими поручение по рассмотрению обращений, а также отделом организационной работы и делопроизводства. Организацию делопроизводства по исполнению поручений министра осуществляют работники отдела организационной работы и делопроизводства в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.».

В абзаце первом пункта 3.52 слово «письменного» исключить.

Пункт 3.53 изложить в редакции:

При поступлении отработанных обращений граждан работник отдела организационной работы и делопроизводства снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено» или «Не поддержано».

В разделе 4:

4.1. В абзаце втором пункта 4.6 слова «письменный ответ» заменить словами

Пункт 4.10 изложить в редакции:

4.10. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, на которые гражданам даны ответы, повторно на доклад Губернатору Ростовской области не передаются. Данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком и направляются первому заместителю министра, заместителям министра в соответствии с распределением обязанностей для организации их рассмотрения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.».

В пункте 4.11 слова «письменных обращений» заменить словом «обращений».

В разделе 6:

В абзаце первом пункта 6.3 слова «письменном виде» заменить словами «в письменной форме».

В пункте 6.4.1:

В абзаце четвертом слова «(как устное, так и письменное)» исключить.

В абзаце шестом слова «(устное или письменное)» исключить.

В абзаце третьем пункта 6.4.2 слова «Письменные обращения или обращения в электронной форме» заменить словами «Обращения в письменной форме или обращения в форме электронного документа».

В пункте 6.20 слова «Письменное обращение» заменить словами «Обращение в письменной форме».