



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН  
ДЕШАРАН А, ИЛМАНАН А МИНИСТЕРСТВО

ПРИКАЗ

« 07 » 05 2019 г.

№ 711-п

г. Грозный

Об утверждении Порядка  
внутренней организации работы  
с обращениями граждан в Министерстве  
образования и науки Чеченской Республики

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок внутренней организации работы с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Чеченской Республики.
2. Признать утратившим силу приказ Министерства образования и науки Чеченской Республики от 14 ноября 2011 года № 1131-п.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



И.Б. Байханов



## **Порядок внутренней организации работы с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Чеченской Республики**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет внутреннюю организацию работы в Министерстве образования и науки Чеченской Республики (далее - Министерство) по регистрации, рассмотрению устных и письменных обращений граждан, контролю за их исполнением, личному приему граждан, а также взаимодействию структурных подразделений Министерства по вопросам рассмотрения обращений граждан.

1.2. Прием, регистрация, анализ содержащихся в обращениях вопросов, контроль за соблюдением порядка рассмотрения поступивших в Министерство обращений, организация личных приемов граждан осуществляется отделом делопроизводства и электронного документооборота ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства образования и науки Чеченской Республики» (далее - отдел делопроизводства).

1.3. В Министерстве рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы и запросы, относящиеся к компетенции Министерства.

1.4. Должностные лица Министерства обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, и принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

### **2. Регистрация, рассмотрение и разрешение письменных и электронных обращений граждан**

2.1. Письменные, электронные, направленные факсимильной связью обращения граждан, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 г. № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике»

(далее - законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан), и обязательной регистрации в отделе делопроизводства.

2.2. Поступившие обращения граждан регистрируются в течение трех дней со дня поступления посредством специализированного программного обеспечения, проставления штампа, регистрационного номера и даты регистрации на лицевой стороне первого листа обращения. Если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, то штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. В случае поступления обращения в день, предшествующий выходным или нерабочим праздничным дням, регистрация обращения производится в первый рабочий день, следующий за выходными или нерабочими праздничными днями.

2.4. В Министерстве рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

2.5. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то оно считается коллективным. В регистрационную карточку вносятся данные гражданина, чья фамилия указана первой или в чей адрес просят направить ответ.

2.6. Поступившие в Министерство обращения в зависимости от содержания изложенных в нем вопросов и в соответствии с компетенцией докладываются министру образования и науки Чеченской Республики (далее - Министр) либо заместителю Министра (далее - должностные лица) по направлению деятельности, которые в 3-дневный срок направляют руководителям структурных подразделений Министерства соответствующие поручения о рассмотрении обращений.

2.7. Поступившие в адрес должностных лиц Министерства письма с отметкой «Лично» вскрываются, регистрируются и направляются должностному лицу Министерства, которому они адресованы. Рассмотрение таких писем производится в порядке, установленном законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.8. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию структурного подразделения Министерства, обращение в 2-дневный срок возвращается в отдел делопроизводства с письменным обоснованием причины такого возврата.

2.9. В случае, если поручение должностных лиц содержит несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), а копии - соисполнителям, которые не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю и руководителю, давшему поручение.

2.10. В случае, если решение содержащихся в обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений Министерства, то каждое структурное подразделение самостоятельно в соответствии со своей компетенцией подготавливает ответ заявителю.

2.11. Обращения, поступившие в Министерство, могут направляться подведомственным Министерству организациям, в компетенцию которых входят поставленные в обращении вопросы, для рассмотрения и подготовки проекта ответа заявителю.

2.12. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если невозможно направление такой жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, гражданину разъясняется порядок дальнейшего рассмотрения обращения.

2.13. В случае, если в период рассмотрения обращения гражданина от него поступают аналогичные по содержанию или содержащие дополнения к предыдущему обращению, то оно подлежит приобщению к первому рассматриваемому обращению и ответ может быть дан один на все обращения.

2.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр или заместитель Министра (в соответствии с распределением обязанностей) вправе на основании служебной записки за подписью начальника ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства образования и науки Чеченской Республики» 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 Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении в Министерство присваивается очередной регистрационный номер.

2.16. На особый контроль ставятся обращения граждан, поступившие в Министерство на рассмотрение из других государственных органов власти и содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения. В случае необходимости продления срока рассмотрения таких обращений должностное лицо заблаговременно извещает об этом данный государственный орган и гражданина, обращение которого находится на рассмотрении.

2.17. Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить в ответ на запрос документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся

сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом или законами Чеченской Республики тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.18. Обращения, по которым Министерство является соисполнителем, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в Министерстве.

2.19. Результатом рассмотрения обращения является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер либо направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **3. Оформление ответов на обращения**

3.1. Регистрация ответов на письменные и электронные обращения граждан осуществляется отделом делопроизводства. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.2. Ответ на обращение, поступившее в Министерство по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.3. При направлении ответа гражданину по электронной почте исполнителем распечатывается и прикрепляется к ответу подтверждение об отправке.

3.4. Ответ на обращение подписывается Министром.

3.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, доступным для граждан языком и содержать разъяснения в соответствии с действующим законодательством на все поставленные в обращении вопросы и информацию о принятых мерах по обращению.

3.6. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не указано конкретное лицо, на чье имя должен быть направлен ответ).

3.7. Итоговое оформление дел по обращениям граждан, снятие их с контроля производятся на основании поручения Министра. Обеспечение надлежащего хранения дел осуществляется отделом делопроизводства.

### **4. Организация личного приема граждан**

4.1. Ежедневный прием граждан в Министерстве осуществляется сотрудниками Министерства без предварительной записи по адресу: 364021, г. Грозный, ул. им. академика М.Д. Миллионщикова, 67 «а» в установленные дни и часы работы Министерства:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10.00 до 18.00, перерыв - с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье - выходные дни.

4.2. Сотрудники Министерства в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь по вопросам, входящим в компетенцию Министерства.

4.3. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов структурное подразделение Министерства, осуществляющее прием граждан, может привлечь специалиста другого структурного подразделения Министерства.

4.4. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение.

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

4.6. По просьбе заявителя, оставившего письменное обращение, сотрудником отдела делопроизводства ему выдается расписка с указанием даты приема, количества листов обращения и контактной информации или на копии обращения проставляется штамп, подтверждающий получение обращения отделом по работе с обращениями граждан.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.8. Личный прием граждан должностными лицами Министерства осуществляется без предварительной записи.

Личный прием граждан Министр осуществляет в понедельник с 10.00 до 11.00 часов.

Личный прием граждан заместители Министра осуществляют:

вторник, среда, четверг, пятница - с 14.00 до 17.00; суббота, воскресенье - выходные дни.

4.9. В ходе личного приема должностные лица уведомляют заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

4.10. Контроль за сроками исполнения поручений должностных лиц с личного приема осуществляет отдел делопроизводства.

4.11. Проекты ответов, подготовленные сотрудниками структурного подразделения Министерства в последствии личного приема, направляются непосредственному руководителю на согласование. В случае отсутствия замечаний или дополнительных поручений, сотрудником структурного подразделения Министерства, проводившим личный прием, направляет ответ заявителю. Ответ на обращение регистрируется в отделе делопроизводства.

4.12. 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 должностным лицом или сотрудником структурного подразделения в ходе личного приема. В остальных

случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **5. Контрольно-аналитическая работа с обращениями граждан**

5.1. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство, соблюдением полноты и правильности оформления документов, относящихся к их рассмотрению, осуществляет отдел делопроизводства.

5.2. В структурных подразделениях Министерства текущий контроль за организацией рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель структурного подразделения.

5.3. Персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения обращения и содержание ответа несет сотрудник Министерства, на рассмотрении у которого находится обращение.

5.4. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения должностного лица, на рассмотрении у которого находится обращение. В указанных случаях все имеющиеся у него на исполнении обращения передаются другому должностному лицу в соответствии с распределением обязанностей.

## **6. Информационно-справочная работа с гражданами**

6.1. Информационно-справочную работу с гражданами в Министерстве осуществляет отдел делопроизводства и структурные подразделения Министерства.

6.2. Информирование граждан осуществляется при личном обращении, посредством телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

6.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества должностного лица, принявшего телефонный звонок.

6.4. Если должностное лицо не имеет возможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос или содержащийся в устном обращении вопрос не входит в компетенцию Министерства, гражданину может быть предложено обратиться за ответом позже или ему даются разъяснения о том, что решение поставленного вопроса не входит в компетенцию Министерства.

6.5. Информация об организации работы по рассмотрению обращений граждан и о местонахождении Министерства, адрес электронной почты для направления обращения размещены на официальном сайте Министерства в сети

Интернет по адресу: <http://mon95.ru>.

6.6. График приема граждан также размещается на официальном сайте Министерства в сети Интернет.