



**СЛУЖБА ПО КОНТРОЛЮ И НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ОБРНАДЗОР ЮГРЫ)**

П Р И К А З

О внесении изменения в приказ Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 03.03.2017 № 30-ОД-309 «Об утверждении Порядка рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»

от 12.03.2018

Ханты-Мансийск

№ 18-ОД-11

В целях приведения приказа Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 03.03.2017 № 30-ОД-309 «Об утверждении порядка рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» в соответствие с постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.2012 № 130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (в ред. постановления Губернатора ХМАО-Югры от 02.03.2018 № 9), Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденным Администрацией Президента

Российской Федерации 20.09.2018 № А1-3449о (протокол заседания от 20.09.2018 № 15)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 03.03.2017 № 30-ОД-309 «Об утверждении Порядка рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» изменение, изложив приложение в следующей редакции:

«Приложение
к приказу Службы по контролю и надзору
в сфере образования Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
от 03.03.2017 №30-ОД-309

**Порядок
рассмотрения письменных и устных обращений граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих
в Службу по контролю и надзору в сфере образования
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуры по учету, организации рассмотрения обращений, поступающих в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Служба, автономный округ), по контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.2. Установленная Порядком процедура организации рассмотрения обращений, поступающих в Службу, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. В Порядке используются термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), пунктом 1.6 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первому заместителю Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2012 года № 130 (далее – постановление Губернатора автономного округа № 130).

Для целей Порядка также используются следующие понятия:

1) автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Службу, к должностному лицу Службы;

2) структурные подразделения – структурные подразделения (отделы) Службы;

3) должностное лицо, обеспечивающее рассмотрение обращения – первый заместитель руководителя Службы, заместитель руководителя Службы, руководитель структурного подразделения Службы, которому поручено обеспечение рассмотрения обращения, и осуществление контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращения;

4) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения – руководитель структурного подразделения Службы, специалист Службы, которому поручено объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращения;

5) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение – руководитель структурного подразделения Службы (начальник отдела), специалист Службы, которым должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;

6) уполномоченное должностное лицо – руководитель Службы, заместители руководителя Службы, начальники отделов Службы, которым предоставлено право на проведение личного приема граждан, обратившихся в Службу, в соответствии с компетенцией;

7) должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения – должностное лицо, должностным регламентом (инструкцией) которого закреплена обязанность регистрации входящей корреспонденции;

8) должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям – должностное лицо, должностным регламентом (инструкцией) которого закреплена обязанность по приему, учету и формированию дел по обращениям в Службе;

9) должностное лицо, ответственное за отправку ответов на обращения – должностное лицо, должностным регламентом (инструкцией) которого закреплена обязанность отправки ответов на обращения;

10) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не

рассматривавшемся в данном органе государственной власти автономного округа или должностным лицом;

11) аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в орган автономного округа или должностному лицу;

12) повторное обращение – второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в Службе, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, либо приводятся новые доводы и (или) новые обстоятельства, связанные с предыдущим обращением;

13) коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

14) анонимное обращение - обращение в:

письменной форме, в котором не указана фамилия автора обращения (заявителя) или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная;

форме электронного документа, в котором не указана фамилия автора обращения (заявителя) или адрес электронной почты или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная;

устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя;

15) «не обращение» - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио – и видеоматериалы или иная продукция;

16) обращение в форме электронного документа – обращение автора обращения (заявителя), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

17) электронный образ документа - электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе;

18) личный кабинет - индивидуальная страница гражданина на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети

Интернет (официальном сайте Службы в сети Интернет), предусматривающая авторизацию гражданина при доступе на нее и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе и (или) результатах рассмотрения поступившего в адрес Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, в органы государственной власти автономного округа обращения, а также информацию о принятых по нему мерах.

1.4. Информация о персональных данных заявителя, направившего обращение в Службу, хранится и обрабатывается в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.5. Порядок не распространяется на:

жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», о предоставлении информации о деятельности Службы;

обращения о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения к ним в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

заявления, ходатайства и жалобы, подлежащие рассмотрению в судебном порядке;

жалобы, направленные в соответствии с Законом автономного округа от 25 июня 2015 года № 55-оз «Об Уполномоченном по правам человека в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

обращения, направленные в соответствии с Законом автономного округа от 6 сентября 2009 года № 85-оз «Об Уполномоченном по правам ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

жалобы субъектов предпринимательской деятельности, направленные в соответствии с Законом автономного округа от 5 апреля 2013 года № 35-оз «Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение в Службу может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в

форме электронного документа через единый официальный сайт государственных органов автономного округа. Контактная информация для направления обращения, получение информации справочного характера указана в приложении к Порядку и подлежит размещению на едином официальном сайте Обнадзора Югры в разделе «Обращения граждан».

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, поступившего по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2. Поступающие в Службу обращения регистрируются должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений, в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее – СЭД) в течение трех дней с момента поступления в Службу.

2.3. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.4. Обращения, поступившие в форме электронного документа, посредством факсимильной связи или почтовым отправлением неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

2.5. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения выдает (направляет) автору обращения (заявителю) уведомление о его регистрации.

2.6. Письменное обращение и документы, связанные с его рассмотрением, передаются в день их поступления для регистрации должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений.

2.7. Регистрация обращения осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращения, путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте,

обеспечивающем его прочтение.

2.8. При регистрации обращения:

- проверяется правильность адресования, история обращения;
- создается электронная регистрационная карточка (далее – ЭРК) с присвоением регистрационного номера;
- создается электронный образ обращения;
- выявляются поставленные в обращении вопросы, при необходимости сопоставляются с находящейся в архиве перепиской;
- вносится информация о содержании вопросов обращения в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- определяется тематика вопросов, тип обращения;
- заполняется рубрикатор;
- вносится информация о контроле и плановом сроке исполнения.

2.9. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы или подлинники документов, должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям в Службе снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат заявителю на почтовый адрес, указанный в обращении.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов составляется акт в 2 экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю), вместе с посторонним вложением при его наличии.

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 руководителю Службы в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Службы сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.10. Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть связано в СЭД с предыдущими обращениями.

2.11. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего

обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.12. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Служба направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.13. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.14. Служба принимает на особый контроль поступившее на рассмотрение в порядке переадресации обращение с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы или членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, либо содержащим просьбу или запрос представить информацию о рассмотрении (результатах рассмотрения) обращения, направленного в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

В ЭРК обращения в СЭД выставляется соответствующий вид контроля. В случае если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в ЭРК проставляется срок, указанный в поручении.

2.15. Поступившее «необращение» должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, регистрирует и направляет гражданину в течение 7 дней со дня его регистрации соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости направляется должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством СЭД.

2.16. Сведения о поступившем в Службу обращении, содержащем информацию с признаками коррупционных правонарушений, направляются с копией обращения в правоохранительные органы.

2.17. Поступившее анонимное обращение должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, регистрирует в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле электронной регистрации карточки, ответ по существу 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 по его компетенции для принятия соответствующих решений.

2.18. Поступившее обращение, требующее перевода на русский язык, регистрируется в Службе должностным лицом, ответственным за регистрацию обращения, и копию незамедлительно посредством СЭД с сопроводительным письмом направляется должностным лицом, ответственным за отправку ответов на обращения, в Департамент общественных и внешних связей автономного округа для перевода.

Раздел III. Направление обращения для рассмотрения по компетенции

3.1. Зарегистрированное обращение не позднее следующего рабочего дня после его поступления направляется руководителю Службы для оформления резолюции об определении должностных лиц, обеспечивающих рассмотрение обращения, и осуществляющих контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращения, направлением ответа заявителю с установлением срока.

3.2. Резолюция руководителя Службы в течение одного рабочего дня должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений, вносится в СЭД и направляется посредством СЭД должностным лицам, указанным в резолюции руководителя Службы.

3.3. Должностное лицо, обеспечивающее рассмотрение обращения, и осуществляющее контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращения, в течение одного рабочего дня посредством СЭД своим поручением определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготовку и направление ответа заявителю в установленные руководителем Службы сроки, принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращения, с указанием перечня мероприятий по рассмотрению обращения.

В исключительных случаях, во время отсутствия должностного лица, обеспечивающего рассмотрение обращения, и осуществляющего контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращения, руководитель Службы определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и принятие необходимых мер по результатам рассмотрения, с указанием перечня мероприятий по рассмотрению обращения.

3.4. В случае если обращение по мнению должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, указанное должностное лицо направляет докладную записку в адрес должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, с обоснованием причин и предложениями об изменении основного исполнителя, состава исполнителей.

3.5. Повторное обращение, поступившее в Обрнадзор Югры, после регистрации, вместе с карточкой обращения не позднее следующего

рабочего дня после регистрации передается руководителю Службы для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа государственной власти автономного округа, руководителя Службы, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации.

Повторное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы, в адрес или на имя которой оно поступило, а также обращение с признаком вторичности (содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами государственной власти или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение), по решению руководителя Службы могут быть рассмотрены должностными лицами Службы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов.

3.7. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, Губернатору автономного округа с уведомлением автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.8. По результатам рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.14 Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

3.9. Своевременное рассмотрение обращения несколькими структурными подразделениями Службы или должностными лицами, подготовку проекта ответа (ответа) автору обращения (заявителю), а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение,

поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное первым в поручении по его рассмотрению. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

3.10. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.11. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается автору обращения (заявителю) должностным лицом, ответственным за прием, учет и формирование дел по обращениям, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, возвращает автору обращения (заявителю) с разъяснением порядка обжалования, за исключением случая, указанного в абзаце 4 пункта 2.9 настоящего Порядка.

Раздел IV. Рассмотрение письменного обращения

4.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и (или) подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и Порядка.

При указании гражданином в обращении на факты, свидетельствующие о причинении вреда жизни, здоровью граждан, о возникновении угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан или о

грубом нарушении лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности, проверка этих сведений осуществляется Службой в соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» по согласованию с органами прокуратуры.

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Службе.

4.3. В срок, установленный пунктом 4.2 Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем Службы на основании докладной записки лица, ответственного за рассмотрение обращения и (или) подготовку проекта ответа на обращение, с указанием мотивированных причин с приложением подтверждающих документов, но не более чем на 30 дней.

4.5. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

4.6. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, вносит в СЭД.

4.7. Руководитель Службы вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.8. В случае если предметом обращения является вопрос, на который заявителю неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Службы вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в Службе.

4.9. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, согласно принятому руководителем Службы решению о прекращении переписки, уведомляет об этом автора обращения (заявителя).

4.10. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, должностное лицо, ответственное за

регистрацию обращения, регистрирует в соответствии с Порядком, заявителю ответ не дается, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, на основании принятого руководителем Службы решения о прекращении переписки, возвращает его заявителю с сопроводительным письмом, после чего лицо, ответственное за учет и формирование дел по обращениям, снимает его с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.11. В течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, осуществляет сопоставление заявителя с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

По итогам сопоставления руководитель Службы уведомляет заявителя и лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, не определено как заявитель, обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

В случае поступления от заявителя заявления об отсутствии факта подачи обращения, должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, в течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления осуществляет сопоставление заявителя первичного обращения с заявителем, обратившимся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения.

Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения, не определен как заявитель первичного обращения, первичное обращение признается анонимным, ответ на него не дается.

4.12. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются должностному лицу, ответственному за прием, учет и формирование дел по обращениям.

4.13. К участию в рассмотрении письменных обращений граждан, поступающих в Службу, привлекаются представители Общественного совета при Службе с целью принятия управленческих решений с учетом их мнения.

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ автору обращения (заявителю) подписывает руководитель Службы.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые

по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется автору обращения (заявителю), указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Подлинник обращения, направленный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Службу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Службу в письменной форме.

На поступившее в Службу 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 № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в Службу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.6. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям в течение 7 дней со дня регистрации сообщает автору обращения (заявителю) путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по

обращениям сообщает автору обращения (заявителю) о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются должностному лицу, ответственному за прием, учет и формирование дел по обращениям.

5.9. Регистрация, создание электронного образа, направление ответа на обращение осуществляется должностным лицом, ответственным за отправку ответов на обращения.

5.10. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, по окончании рассмотрения обращения (ответ подписан руководителем Службы и отправлен заявителю) формирует все материалы в дело по обращению граждан, подготавливает дело к сдаче на архивное хранение, в соответствии с действующим законодательством. При этом материалы по проверке сведений, указанных в обращении граждан, осуществляемой в рамках требований Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», находятся в материалах дела соответствующего отдела, проводившего проверку.

5.11. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, поступающих в Службу, на основе ответов авторам обращений (заявителям) Служба принимает одно из следующих решений:

«поддержано», в том числе «меры приняты», - принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении вопроса, поставленного в обращении, в том числе выполнены действия до полного фактического разрешения;

«разъяснено» - принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения обращения;

«не поддержано» - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении обращения;

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении его без ответа.

5.12. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на обращение, при согласовании проекта ответа с курирующим заместителем руководителя Службы предоставляет информацию о решении, принятом по итогам оценки результатов рассмотрения обращения, в соответствии с п. 5.11.

5.13. Должностное лицо, ответственное за отправку ответов на обращения, заносит информацию о принятом решении в СЭД.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется уполномоченными должностными лицами в соответствии с графиком, утвержденным приказом руководителя Службы.

6.2. Информация о месте личного приема граждан уполномоченными должностными лицами об установленных днях и часах приема размещается на едином официальном сайте Обнадзора Югры в сети Интернет, в помещениях, занимаемых Службой, доступных для обозрения граждан.

6.3. Организация личного приема уполномоченными должностными лицами осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

6.4. Предварительная запись на личный прием руководителя Службы, осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений, на основании письменного или личного обращения гражданина в журнале учета личного приема граждан (предварительной записи на личный прием) Службы.

6.5. Организацию личного приема граждан руководителем Службы обеспечивает:

должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, которое осуществляет:

предварительную запись на личный прием;

документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе и в СЭД;

контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

6.6. Уполномоченное должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, представляет должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений, карточку личного приема на бумажном носителе для регистрации в СЭД по форме, установленной СЭД (приложение 2 к настоящему порядку).

Свод информации о личном приеме граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за прием, учет и формирование дел по обращениям, в виде электронного реестра личного приема граждан, формируемого СЭД, ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и ежегодно до 20 января, следующего за отчетным годом.

6.7. В случае если изложенные в 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 направляется письменный ответ по существу

поставленных в обращении вопросов.

6.8. По окончании личного приема уполномоченное должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.9. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию уполномоченного должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.10. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает руководитель Службы путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.11. К участию в личном приеме уполномоченным должностным лицом могут привлекаться представители исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, иных организаций, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов, члены Общественного совета при Службе с целью принятия управленческих решений с учетом их мнения, о чем в обязательном порядке уведомляется гражданин и делается запись в карточке личного приема.

6.12. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

6.13. Уполномоченное лицо по окончании личного приема доводит до сведения гражданина и участников личного приема принятое им решение, которое отражает в карточке личного приема в виде поручения лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса (далее – исполнитель), а должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений заносит поручение в СЭД и ставит его на контроль.

6.14. Должностные лица Службы (первый заместитель руководителя Службы, заместитель руководителя Службы, руководители структурных подразделений Службы) по согласованию с руководителем Службы в период проведения выездных проверок и экспертиз, находясь в образовательных организациях, могут осуществлять личный (выездной) прием граждан.

6.15. Руководитель Службы, заместители руководителя Службы, руководители структурных подразделений Службы могут осуществлять личный (выездной) прием как в рамках отдельно организованного и спланированного приема граждан, так и в рамках выездной проверки по вопросам соблюдения законодательства Российской Федерации в сфере образования.

6.16. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с разделом IV Порядка.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Обрнадзор Югры, осуществляет должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям.

7.2. В целях упреждающего контроля должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, еженедельно направляет руководителю Службы, заместителям руководителя Службы, руководителям структурных подразделений Службы напоминание об истечении срока и необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращения.

7.3. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются должностным лицом, ответственным за отправку ответов на обращения с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, за исключением обращений, ответы на которые в соответствии с Порядком не даются.

7.4. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

7.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

7.6. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям:

еженедельно представляет руководителю Службы сведения о работе с обращениями граждан в структурных подразделениях;

вносит руководителю Службы предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений граждан.

7.7. Контроль за качеством проведенного рассмотрения сведений и фактов, указанных в обращениях, а также полнотой и объективностью информации, содержащихся в ответах на обращения, принятых мерах, своевременностью рассмотрения и направления ответов на обращения осуществляется курирующими заместителями руководителя Службы.

Раздел VIII. Анализ обращений

8.1. Анализ обращений, поступающих в Службу, осуществляется в целях контроля соблюдения Порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин возникновения обращений.

8.2. Анализ обращений Служба осуществляет в соответствии с утвержденным решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций Методическими рекомендациями:

по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в органах государственной власти автономного округа и органах местного самоуправления муниципальных образований автономного округа в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

по оценке органами государственной власти автономного округа и органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

по проведению контрольных мероприятий в органах государственной власти автономного округа и органах местного самоуправления муниципальных образований автономного округа по практике применения Федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

по работе с жалобами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

по оценке эффективности деятельности органов государственной власти автономного округа и органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

8.3. Для анализа обращений Служба ведет реестры и итоговые таблицы в подсистеме «Реестры обращений граждан» государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)»:

оценки органом государственной власти автономного округа результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом

мнения авторов обращений (заявителей) о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

оценки эффективности деятельности органа государственной власти автономного округа на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

оценки эффективности деятельности органа государственной власти автономного округа на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

8.4. Служба ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа аналитические материалы по итогам работы с обращениями, поступившими в Службу, и размещает их в разделе «Обращения граждан» на главной странице официального сайта Службы в сети Интернет, а также обеспечивает ежемесячное представление сведений об обращениях граждан, поступающих в адрес соответствующего исполнительного органа государственной власти автономного округа, в срок до 2 числа месяца, следующего за отчетным периодом, по прилагаемым формам в Аппарат Губернатора автономного округа в формате «xlsx».

Раздел IX. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения письменных
и устных обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, поступающих в
Службу по контролю и надзору в сфере
образования Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

Информация для направления обращения

Почтовый адрес	ул. Мира, дом 124, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628011
Телефон/факс	8(3467)394470
Адрес электронного сервиса	http:// www.obrnadzor.admhmao.ru

«Обращения граждан»	
Электронный сервис размещен на главной странице официального сайта Обнадзора Югры в разделе «Обращения граждан»	http:// www.obrnadzor.admhmao.ru
Телефон для получения справочной информации в Обнадзоре Югры по работе с обращениями граждан	8(3467)394453
Адрес электронной почты	e-mail: obrnadzor@admhmao.ru (указанный адрес электронной почты не является ресурсом для направления электронных обращений)

Приложение 2
к Порядку рассмотрения письменных
и устных обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, поступающих в
Службу по контролю и надзору в сфере
образования Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

ФОРМА

Служба по контролю и надзору в сфере образования автономного округа

Карточка личного приема №30-ЛП-___ от __.__.20__

Ф.И.О. _____
должностного лица,
проводившего
прием:

Заявитель: _____

Адрес заявителя: _____

Социальная группа: _____

Категория: _____

Тел.: _____

Примечание: _____

E-mail: _____

Код, наименование вопроса: _____
 Вид вопроса, код: _____
 Тип вопроса, код: _____
 Предметы ведения: _____
 Кратность поступления: _____
 Вторичность: _____
 Аннотация: _____

Ход выполнения:

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов: _____

 (подпись должностного лица, проводившего прием)

С контроля снят: _____

».

2. Отделу мониторинга государственного контроля (надзора), информационно-аналитического и документационного обеспечения (Курмачев Ю.М.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Обрнадзора Югры.

3. Инспектору отдела мониторинга государственного контроля (надзора), информационно-аналитического и документационного обеспечения Н.М. Фахриддиновой ознакомить всех заинтересованных лиц с настоящим приказом под подпись.

4. Признать утратившими силу приказы Службы:
 от 15 марта 2017 года №30-ОД-372 «Об утверждении форм документов и назначении ответственных лиц за осуществление действий, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан, в

том числе юридических лиц, поступающих в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

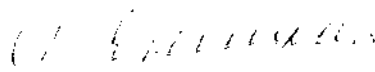
от 18 апреля 2017 года №30-ОД-567 «О внесении изменений в приложение к приказу Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 марта 2017 года № 30-ОД-372 «Об утверждении форм документов и назначении ответственных лиц за осуществление действий, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

от 30 мая 2017 года №30-ОД-816 «О внесении изменений в приложение 7 к приказу Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 марта 2017 года № 30-ОД-372 «Об утверждении форм документов и назначении ответственных лиц за осуществление действий, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

от 17 июля 2017 года №30-ОД-1014 «О внесении изменений приказ Службы по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 марта 2017 года № 30-ОД-372 «Об утверждении форм документов и назначении ответственных лиц за осуществление действий, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Службу по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя руководителя Службы А.П. Урсу-Архипову, заместителя руководителя Службы Т.С. Спиридонову в части компетенции.

Руководитель Службы



С.И. Яницкая