



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 30.06.2025

№ 1192

г. Краснодар

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в министерстве образования и науки
Краснодарского края**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"", от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан", а также постановлением Губернатора Краснодарского края от 24 октября 2024 г. № 707 "О реорганизации министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края и о внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Краснодарского края", в целях приведения в соответствие нормативных правовых актов министерства образования и науки Краснодарского края и установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и и н о с т р а н н ы х г р а ж д а н п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования и науки Краснодарского края согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 4 октября 2022 г. № 2319 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Краснодарского края";

2) приказ министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 27 октября 2023 г. № 3083 "О внесении изменений в приказ министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края

от 4 октября 2022 г. № 2319 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Краснодарского края"";

3) приказ министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 27 апреля 2024 г. № 1050 "О внесении изменений в приказ министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 4 октября 2022 г. № 2319 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Краснодарского края"";

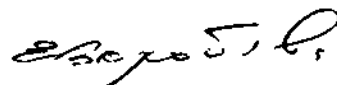
4) приказ министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 7 июня 2024 г. № 1314 "О внесении изменений в приказ министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 4 октября 2022 г. № 2319 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Краснодарского края"".

3. Отделу правового обеспечения, государственной службы и кадров (Денисова О.Г.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте министерства образования и науки Краснодарского края и администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и направление на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru), а также в 7-ми дневный срок после принятия настоящего приказа направить его копию в Управление Министерства юстиций Российской Федерации по Краснодарскому краю.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра образования и науки Краснодарского края Пронько С.В.

5. Приказ вступает в силу вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Министр



Е.В. Воробьева

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом министерства
образования и науки
Краснодарского края

от 30.06.2025 № 1192

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования и науки Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), иной информационной системы министерства образования и науки Краснодарского края либо официального сайта министерства образования и науки Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной системе "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес министерства образования и науки Краснодарского края (далее, соответственно – обращения граждан, министерство).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), в Постановлении Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения" (далее – Правила № 2334)."

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 350063, г. Краснодар, ул. Раппопортская, 23;

передано лично в отдел организационной работы и делопроизводства министерства непосредственно гражданином или его представителем;

принято в ходе личных приемов министра образования и науки Краснодарского края, первого заместителя министра образования и науки Краснодарского края и заместителей министра образования и науки Краснодарского края (далее, соответственно – первый заместитель министра, заместители министра);

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле здания министерства по адресу: г. Краснодар, ул. Раппопортская, 23.

2.1.2. Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://minobr.krasnodar.ru>, который является официальным сайтом министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Корреспонденция, поступившая через онлайн-приемную на сайте министерства, не относящаяся к категории "Обращения граждан", отправленная от лица организации, имеющая исходящий номер и содержащая коммерческие и некоммерческие предложения не подлежит рассмотрению по Федеральному закону № 59-ФЗ и подлежит регистрации в группе документов "Входящие документы министерства образования и науки Краснодарского края".

2.1.3. Обращение в форме электронного документа также может быть направлено с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал) или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.1.4. При направлении гражданами на электронную почту министерства и его структурных подразделений обращения в форме электронного документа, в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан (приложение 1).

2.1.5. Письменные обращения в адрес министерства поступают в отдел организационной работы и делопроизводства.

2.1.6. Работник отдела организационной работы и делопроизводства, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и первому заместителю министра.

2.1.7. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение (приложение 2);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 3);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 4);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 5). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением, либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в отделе. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников отдела организационной работы и делопроизводства в составе трех человек.

2.1.8. К тексту письменного обращения подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.9. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке.

2.1.10. Письменные обращения, доставленные в министерство лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником отдела организационной работы и делопроизводства. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в министерство с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника отдела организационной работы и делопроизводства, ответственного за прием и регистрацию обращений граждан.

2.1.11. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение

заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в государственную информационную систему Краснодарского края "Единая межведомственная система электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края" (далее – ЕМСЭД КК).

2.1.12. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в ЕМСЭД КК.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан.

2.2.1. Все поступающие в министерство письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в отделе организационной работы и делопроизводства в ЕМСЭД КК в течение 3 рабочих дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение министра, руководителя структурного подразделения министерства, предоставляющих государственную услугу, подлежащих регистрации в министерстве не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.3. На первой странице обращения на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.4. В регистрационную карточку обращений граждан в ЕМСЭД КК (далее – РК ОГ) вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже);
- почтовый адрес;
- муниципальное образование Краснодарского края, в котором проживает автор обращения (при возможности определения);
- e-mail (при наличии);
- адресат;
- исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное);
- аннотация содержания обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;
- код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- количество листов с приложениями (если имеются);

способ доставки (почтой, нарочно, электронной почтой, факсом, лично и др.);

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле "Файлы".

2.2.5. При регистрации коллективных обращений в РК ОГ вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие" и указанный в обращении адрес. В РК ОГ в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили ("коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома №...").

2.2.6. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в РК ОГ в графе "Ф.И.О." указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

2.2.7. Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в РК ОГ вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в РК ОГ вносится запись "Без фамилии".

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом министерства заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

2.3.1. Обращения, поступившие в министерство по компетенции, рассматриваются в течение 30 календарных дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в министерстве.

2.3.2. В случае, если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления министр, первый заместитель министра либо заместители министра вправе продлить срок

рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение.

2.4.1. Работник отдела организационной работы и делопроизводства в день регистрации обращения вносит предложения:

- о предоставлении обращения для резолюции министру, первому заместителю министра или заместителям министра для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения министр, первый заместитель министра или заместители министра определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость предоставления в администрацию Краснодарского края информации о результатах его рассмотрения;

- о направлении обращения по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью министра образования и науки Краснодарского края, первого заместителя министра, заместителей министра или начальников управлений, имеющих право подписи, для принятия решения о ходе рассмотрения.

- о направлении копии обращения в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края для предварительного согласования проекта ответа, подготовленного министерством.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимавших автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Письменное обращение, текст которого не поддается прочтению не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение министерства, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о пересадрессации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о

переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Уведомления о переадресации обращений подписываются министром, первым заместителем министра, заместителем министра или начальником управления, имеющим право подписи.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение министерства, орган местного самоуправления государственные или муниципальные учреждения, или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения министерства или органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, муниципального или государственного учреждения, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения министерства или органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, муниципального или государственного учреждения для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан первым заместителем или заместителями министра, ответ на такую жалобу подписывается министром.

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) министра образования и науки Краснодарского края направляются для рассмотрения в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края отделом организационной работы и делопроизводства.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя министра или заместителей министра, руководителей структурных подразделений министерства (за исключением жалоб на начальника управления по надзору и контролю министерства) направляются для рассмотрения в управление по надзору и контролю министерства.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) начальника управления по надзору и контролю министерства направляются для рассмотрения в отдел правового обеспечения, государственной службы и кадров.

2.4.12. В случае обжалования решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, а также руководителей указанных органов, руководителей государственных учреждений, подведомственных министерству, обращение направляется в соответствующее структурное подразделение министерства, уполномоченное в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных государственных полномочий Краснодарского края, а также контроля (надзора) за деятельностью органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления в рамках статьи 77 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и органы государственного контроля (надзора).

2.4.13. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в министерство, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.14. Поручения о рассмотрении обращений и уведомлении авторов обращений оформляются в электронном виде в ЕМСЭД.

2.4.15. Уведомления авторам обращений в конвертах направляются Почтой России специалистом отдела организационной работы и делопроизводства. Копии реестров хранятся в отделе организационной работы и делопроизводства.

2.4.16. Уведомления о переадресации обращения авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, направляются работником отдела организационной работы и делопроизводства на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или иной информационной системы при его использовании. Уведомления о переадресации авторам обращений, поступивших через онлайн-приемную на сайте министерства, направляются работником отдела организационной работы и делопроизводства на электронный адрес, указанный в обращении, автоматически с использованием технических возможностей ЕМСЭД.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан.

2.5.1. В структурных подразделениях министерства непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме министром, первым заместителем или заместителями министра рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о пересадрессации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан министром, первым заместителем министра и заместителями министра. Если в обращении не указана проблема, то заявителю отделом организационной работы и делопроиз-

водства направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан министром, первым заместителем министра и заместителями министра, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в министерство письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданам, направившим обращения, в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 6) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство одному и тому же должностному лицу министерства.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью министра, первого заместителя министра или заместителя министра, начальника управления, имеющего право подписи.

2.5.11. При поступлении в министерство очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в министерство обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам министерства в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 кален-

дарных дней со дня регистрации обращения работниками отдела организационной работы и делопроизводства сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в министерство обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членам их семей, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, вправе не давать ответ по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему такое обращение сообщить о недопустимости злоупотребления правом.

2.5.14. При поступлении в министерство просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники отдела организационной работы и делопроизводства информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае, если первичное обращение гражданина направлено для рассмотрения в структурное подразделение министерства, о прекращении рассмотрения обращения заявителя информируют работники структурного подразделения, в который было направлено первичное обращение.

В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 календарных дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителя возвращаются приложенные к обращению материалы (документы) в срок не более 30 календарных дней.

2.6. Ответы на письменные обращения граждан.

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответы на обращения направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа с использованием Единого портала или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале или иной информационной системы при его использовании, автоматически с использованием технических возможностей ЕМСЭД.

Ответы на обращения направляются в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, 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 разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям, в том числе уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, подписываются министром, первым заместителем министра, заместителями министра, либо уполномоченными на то лицами.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном

виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Краснодарского края, готовится соответствующими структурными подразделениями министерства и подписывается Губернатором Краснодарского края либо первым заместителем и заместителями.

2.6.12. Ответы заявителям от имени Губернатора Краснодарского края, первого заместителя и заместителей передаются для отправки в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края с учетом пункта 7.5.13 Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1.

Ответы заявителям от имени министерства передаются для отправки в отдел организационной работы и делопроизводства с учетом пункта 7.5.13 Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1.

2.6.13. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием ЕМСЭД.

2.6.14. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в управлении контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края, не позднее чем за 7 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края.

2.6.15. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения, должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы "в дело". В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении об-

ращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель передает на архивное хранение материалы, относящиеся к его рассмотрению в отдел делопроизводства (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

2.6.16. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.17. При оценке подготовленных ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти государственным гражданским служащим министерства, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения).

2.6.18. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан.

3.1. Организация приема граждан в министерстве.

3.1.1. Прием граждан в министерстве осуществляется по адресу: г. Краснодар, ул. Рахпилевская, д. 23 ежедневно, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в министерстве, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте министерства в сети "Интернет".

3.1.2 Прием граждан в министерстве ведет специалист отдела организационной работы и делопроизводства в холле 1 этажа.

3.1.3. Места ожидания и личного приема граждан в министерстве оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя министра, первого заместителя министра и заместителей министра.

3.1.4. В холле 1 этажа устанавливаются специальный бокс для приема письменных обращений, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

3.1.5. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.6. При приеме в министерстве гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.7. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале "Устные обращения министерства" ЕМСЭД (далее – электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся: дата регистрации; регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.8. Работник отдела организационной работы и делопроизводства, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения о порядке организации личного приема граждан в министерстве, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции структурных подразделений министерства, работником отдела организационной работы и делопроизводства в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию органов местного самоуправления и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.9. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя министра, первого заместителя министра или заместителей министра, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.10. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в министерстве возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в министерстве, а также работника отдела организационной работы и делопроизводства, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация личных приемов граждан министром, первым заместителем министра и заместителями министра.

3.2.1. Личный прием граждан проводится министром, первым заместителем министра и заместителями министра согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема министром, первым заместителем министра и заместителями министра, список граждан на личный прием, а также участники приема устанавливаются ведущим консультантом министерства.

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан министром, первым заместителем министра и заместителями министра осуществляется по результатам рассмотрения письменного, устного (в том числе в телефонном режиме) обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме с которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к министру, находится в компетенции структурных подразделений министерства, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к первому заместителю министра или заместителям министра, курирующим обозначенные в обращении вопросы, министром может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем министра или заместителями министра в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.6. Личный прием министром образования и науки Краснодарского края, первым заместителем или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием граждан министром образования и науки Краснодарского края осуществляется, как правило, по обращениям, которые были рассмотрены первым заместителем или заместителями.

3.2.8. Личный прием министром образования и науки Краснодарского края, первым заместителем министра или заместителями министра проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 г. № 1043 "О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну".

3.2.9. Личный прием граждан осуществляется министром, первым заместителем министра или заместителями министра с участием руководителей структурных подразделений министерства и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.10. Ведущий консультант организует приемы министра, первого заместителя министра и заместителей министра (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.11. Карточки личного приема министром, первым заместителем министра или заместителями министра оформляются работниками отдела организационной работы и делопроизводства в день проведения приема (приложение 7).

3.2.12. По окончании личного приема министр, первый заместитель министра или заместители министра доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.2.14. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.15. Поручения и (или) рекомендации министра, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.16. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале "Личный прием министерства" ЕМСЭД (далее – электрон-

ная учетная карточка личного приема) работниками отдела организационной работы и делопроизводства в течение 3 календарных дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.17. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией "разъяснено в ходе приема" списывается в дело.

3.2.18. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений министерства, а также рекомендации для органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, на следующий день после регистрации направляются работниками отдела организационной работы и делопроизводства по средствам ЕМСОД. Гражданин уведомляется работниками отдела организационной работы и делопроизводства о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 календарных дней со дня регистрации карточки личного приема.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе организационной работы и делопроизводства в течение 5 лет со дня регистрации.

3.2.19. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.2.20. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в ходе личного приема министром, первым заместителем министра или заместителями министра возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2.21. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. Критерии принятия решения о возможности прекращения личного приема гражданина: признаки алкогольного, паркотического или иного опьянения; грубые и нецензурные высказывания, угрозы в адрес должностного лица, осуществляющего прием, иных должностных лиц министерства и лиц, приглашенных для участия в личном приеме; категорическое неучастие в диалоге; иные неадекватные действия, не связанные с прямой угрозой жизни и здоровью окружающих.

Информация о принятии решения по вопросу прекращения личного приема по указанным критериям отражается в карточке личного приема.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

4.1. В министерстве контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих министерство, осуществляется отделом организационной работы и делопроизводства.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется отделом организационной работы и делопроизводства путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

4.3. Решение о постановке обращений на контроль или "особый контроль" принимается министром, первым заместителем министра и заместителями министра.

4.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений министерства, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.5. Обращения, поступившие с контрольными поручениями из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, Губернатора Краснодарского края, первого заместителя Губернатора Краснодарского края, заместителей Губернатора Краснодарского края ставятся на "особый контроль".

4.6. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью ЕМСЭД.

4.7. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- снятие обращений с контроля.

4.8. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными подразделениями министерства в отдел организационной работы и делопроизводства.

4.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящей Инструкции.

4.10. Граждане вправе направлять в министерство в установленном порядке предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела организационной работы и делопроизводства осуществляют информирование заявителей о графике работы министерства; о справочных телефонах и почтовых адресах министерства и органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края; об адресе официального сайта министерства в сети "Интернет"; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и ясность ее изложения.

5.2. Местонахождение министерства:

почтовый адрес: 350063, г. Краснодар, ул. Раппиловская, д. 23.

Прием граждан в министерстве осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

Телефон министерства, по которому осуществляется прием звонков в соответствии с утвержденным режимом работы министерства: +7 (861) 298-26-03.

Телефон начальника отдела организационной работы и делопроизводства: +7 (861) 298-25-98.

Официальный сайт министерства в сети "Интернет": <https://minobr.krasnodar.ru/>.

5.3. Информирование граждан в министерстве осуществляется при: непосредственном обращении гражданина в министерство лично, по телефону, в письменной форме;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте министерства.

На входе в министерство в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник отдела организационной работы и делопроизводства подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок работник отдела организационной работы и делопроизводства называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

5.4. На информационном стенде в министерстве размещаются следующие материалы: текст Инструкции, тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, телефоны и график работы, почтовый адрес, графики приема граждан должностными лицами министерства и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

6. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан.

6.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Краснодарского края в области образования, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности министерства, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Работник отдела организационной работы и делопроизводства ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края "Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

6.3. При подготовке указанных сведений работник отдела организационной работы и делопроизводства осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) руководителей и должностных лиц государственных учреждений, подведомственных министерству, при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и должностных лиц местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

7. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала

7.1. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

7.2. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется посредством:

электронной формы Единого портала, размещенного на официальном сайте министерства;

личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;

мобильного приложения Единого портала.

7.3. В соответствии с пунктом 6 Правил № 2334 получение и обработка обращений и сообщений, направленных гражданами с использованием Единого портала, а также направление министерством ответов на обращения и сообщения осуществляются с использованием платформы обратной связи Единого портала (далее – платформа Единого портала).

7.4. В соответствии с пунктом 7 Правил № 2334 обращения и сообщения, поданные гражданами с использованием Единого портала, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

7.5. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную автоматическую проверку и маршрутизацию. Вопросы, связанные с принципами работы данной автоматизации, относятся к компетенции Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

7.6. Отдел проектного сопровождения и информационной безопасности министерства обеспечивает техническое сопровождение, регистрирует и обновляет данные пользователей в личном кабинете министерства платформы Единого портала, обеспечивая их актуальность, с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

7.7. Государственное казенное учреждение Краснодарского края Центр оценки качества образования (Карамов И.Р.) на платформе Единого портала:

осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими в личный кабинет министерства через платформу Единого портала;

проводит контроль обработки обращений и сообщений в личном кабинете министерства;

осуществляет мониторинг соблюдения сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан в личном кабинете министерства;

организует направление на рассмотрение обращений и сообщений в структурные подразделения в министерстве;

обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей, в том числе по вопросам функционала личного кабинета министерства, а также консультирование по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан;

регистрирует и оформляет регистрационную карточку обращения в ЕМСЭД КК.

7.8. Руководители структурных подразделений министерства назначают лиц, ответственных за рассмотрение обращений и сообщений на платформе Единого портала, обеспечивают всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений и сообщений на платформе Единого Портала, несут ответственность за качество и полноту ответа, а также за соблюдение сроков рассмотрения обращений и сообщений в соответствии с действующим законодательством.

7.9. Работа с обращениями на платформе Единого портала осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 и настоящей Инструкцией.

7.10. Подготовка ответов на обращения в платформе Единого портала осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

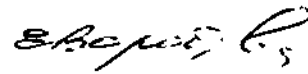
7.11. Работа с сообщениями на платформе Единого портала, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

7.12. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 г. № 54 "Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" на территории Краснодарского края" составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям обрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения.

7.13. В случае поступления обращений или сообщений, содержащих вопросы, решение которых относится к компетенции органов или организаций, не подключенных к платформе Единого портала, регистрируется и оформляется электронная карточка обращения или сообщения в ЕМСЭД КК и в течение 7

дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или организацию посредством ЕМСОД КК, с уведомлением заявителя о переадресации обращения или сообщения в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, посредством сообщения на платформе Единого портала.

Министр



Е.В. Воробьева

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан

Уведомление о невозможности принятия обращения

С 30 марта 2025 г. вступили в силу изменения в Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) в редакции Федерального закона от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части реализации права граждан на обращение в форме электронного документа.

На основании пункта 1 статьи 4 Федерального закона № 59-ФЗ обращение гражданина в форме электронного документа направляется в государственный орган или должностному лицу с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), иной информационной системы государственного органа либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

На основании вышеизложенного реализовать свое право на обращение в адрес министерства образования и науки Краснодарского края в форме электронного документа Вы можете:

- с использованием Единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». (ГОСУСЛУГИ);
- с использованием формы «виртуальная приемная» официального сайта министерства образования и науки Краснодарского края, доступной по ссылке https://minobr.krasnodar.ru/contacts/virtual_reception.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО:

Обращения граждан могут быть направлены следующими способами:

почтовым отправлением по адресу: 350063, г. Краснодар, ул. Раппиневская, 23;

передано лично в отдел организационной работы и делопроизводства министерства образования и науки Краснодарского края непосредственно гражданином или его представителем;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле здания министерства образования и науки Краснодарского края по адресу: г. Краснодар, ул. Раппиневская, 23.

Первый заместитель
министра



С.В. Пронько

АКТ № _____

об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство образования и науки
(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением

за № _____ от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Первый заместитель
министра



С.В. Пронько

АКТ № _____

о недостатке документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью
от «____» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство образования и науки
(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением

за № _____ от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Первый заместитель
министра



С.В. Прошко

АКТ № _____

о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство образования и науки

(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением

за № _____ от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Первый заместитель
министра



С.В. Пронько

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство образования и науки

(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением

за № _____ от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):

возвращены: _____;

(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в _____;

(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования _____.

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Первый заместитель
министра



С.В. Прошью

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Министру образования и науки
Краснодарского края

(фамилия, инициалы)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____
в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

- 1) _____,
(дата, номер)
- 2) _____,
(дата, номер)
- 3) _____,
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение на _____ л. в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Первый заместитель
министра



С.В. Пронько

Приложение 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной
почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения _____

Когда фактически рассмотрено _____

Результат рассмотрения _____

Снял с контроля _____ (_____)
(Ф.И.О.) (подпись)

Первый заместитель
министра



С.В. Пронько