

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 29 октября 2013 года № 2323

Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области

(с изменениями на 16 октября 2019 года)

—
Утратил силу на основании

приказа министерства образования Нижегородской области от 17 мая 2022 года № 316-01-63-1128/22

Документ с изменениями, внесенными:

приказом министерства образования Нижегородской области от 01.07.2014 № 1562;

приказом министерства образования Нижегородской области от 22.01.2016 № 221;

приказом министерства образования Нижегородской области от 12.12.2017 № 2818;

приказом министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 18.06.2018 № 1404;

приказом министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 16.10.2019 № 316-01-63-2456

В наименовании и в пункте 1 приказа слова "министерство образования" заменены словами "министерство образования, науки и молодежной политики" в соответствующем падеже на основании приказа министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 18.06.2018 № 1404

Включен в Реестр нормативных актов органов исполнительной власти Нижегородской области 15 ноября 2013 года № в реестре 05002-316-2323

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области"

приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области.
2. Приказ министерства образования Нижегородской области от 20 января 2012 года № 64 "Об утверждении административного регламента министерства образования Нижегородской области по предоставлению государственной услуги "Организация приема граждан и рассмотрения обращений граждан" признать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

С.В.Наумов

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства образования
Нижегородской области
от 29.10.2013 № 2323

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан
в министерстве образования, науки и молодежной политики"

Нижегородской области

(в ред. приказов министерства образования области от 01.07.2014 № 1562; от 22.01.2016 № 221; от 12.12.2017 № 2818;
приказов министерства образования, науки и молодежной политики области от 18.06.2018 № 1404; от 16.10.2019 № 316-01-63-2456)

В наименовании и по тексту Положения слова "министерство образования" заменены словами "министерство образования, науки и молодежной политики" в соответствующем падеже на основании приказа министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 18.06.2018 № 1404

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрении обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области (далее - Положение)

определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области (далее - Министерство) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Министерство в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения Министерства: 603950, г. Нижний Новгород, ул. Ильинская, д. 18.

График работы Министерства:

понедельник - четверг - 9:00 - 18:00;

пятница - 9:00 - 17:00;

перерыв на обед - 12:30 - 13:18;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Телефон для справок: 433-99-25.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Министерства, а также по телефону и посредством ее размещения:

на официальном сайте министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области: <http://minobr.government-nnov.ru/> (далее - Сайт);

на информационном стенде Министерства.

На информационном стенде Министерства размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

извлечения из текста настоящего Положения;

краткое описание порядка организации личного приема и рассмотрения обращений граждан;

справочная информация о должностных лицах Министерства - Ф.И.О. министра образования Нижегородской области (далее - Министр) и специалистов, ответственных за организацию личного приема и рассмотрения обращений граждан, месте их размещения и графике приема ими заинтересованных лиц;

месторасположение, режим работы, номера телефонов и адрес электронной почты Министерства.

При изменении информации по организации личного приема и рассмотрения обращений граждан производится ее периодическое обновление.

1.5. Граждане могут направить в Министерство:

письменное обращение по почтовому адресу: 603950, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ГСП-58, улица Ильинская, д. 18;

письменное обращение по факсу: 434-11-90;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Министерства (<http://minobr.government-nnov.ru>), а также по адресу электронной почты Министерства: official@obr.kreml.nnov.ru.

О фактах коррупционных проявлений в системе образования гражданин может сообщить по телефону 433-45-80 (круглосуточно).

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

далее по тексту слово "отдел" в соответствующем падеже заменено словом "управление" в соответствующем падеже приказом от 16.10.2019 № 316-01-63-2456

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются управлением организационно-правовой и кадровой работы. (абзац в ред. приказа министерства образования, науки и молодежной политики области от 16.10.2019 № 316-01-63-2456 - см. предыдущую редакцию)

При поступлении письменного обращения в Министерство должностное лицо управления организационно-правовой и кадровой работы Министерства (далее - должностное лицо, ответственное за прием обращений):

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в Министерство обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области (далее - ЕСЭДД) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется Министру или заместителю Министра в день регистрации, в случае поступления обращения после 18:00 - на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество Министра, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, 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. (абзац третий изложен в новой редакции приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818 - см. предыдущую редакцию)

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ. (абзац введен приказом министерства образования, науки и молодежной политики области от 18.06.2018 № 1404; изложен в новой редакции приказом министерства образования, науки и молодежной политики области от 16.10.2019 № 316-01-63-2456 - см. предыдущую редакцию)

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Министерство вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности

очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение. (абзац введен приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818)

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. (абзац введен приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818)

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения Министром или заместителем Министра поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение Министерства согласно резолюции.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении Министерства:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 12 октября 2011 года № 828, и подписывается Министром, заместителями Министра, начальниками управлений в соответствии с компетенцией. (абзац второй изложен в новой редакции приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818 - см. предыдущую редакцию)

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в управлении организационно-правовой и кадровой работы Министерства.

Если письменный ответ не направляется, отметка об этом также вносится в ЕСЭДД.

Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство 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 Министерства. (абзац второй

изложен в новой редакции приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818 - см. предыдущую редакцию)

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Министерства с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Министерстве гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Министерства.

Личный прием граждан, являющихся инвалидами, проводится в помещении, расположенном на первом этаже Министерства и имеющем беспрепятственный доступ. При проведении приема граждан, являющихся инвалидами, осуществляется оказание помощи таким лицам. (абзац четвертый введен приказом министерства образования области от 22.01.2016 № 221)

3.2. Личный прием граждан осуществляется Министром или заместителями Министра каждый вторник месяца с 16.00 до 18.00 в служебном кабинете по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Ильинская, д. 18 в соответствии с графиком: (абзац первый изложен в новой редакции приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818 - см. предыдущую редакцию)

Заместитель министра, курирующий вопросы экономической политики и развитие материальной базы системы образования - первый вторник месяца; (абзац введен приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818)

Министр - второй вторник месяца; (абзац введен приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818)

Заместитель министра, курирующий вопросы профессионального образования - третий вторник месяца; (абзац введен приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818)

Заместитель министра, курирующий вопросы дошкольного, общего, дополнительного образования и социально-правовой защиты детей - четвертый вторник месяца. (абзац введен приказом министерства образования области от 12.12.2017 № 2818)

Запись на личный прием производится каждый первый вторник месяца с 9:00 до 18:00 по телефону 433-24-51.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде в Министерстве и иных местах, доступных для посетителей.

3.3. Должностное лицо управления организационно-правовой и кадровой работы Министерства, уполномоченное на ведение делопроизводства:

- уведомляет лиц, указанных в пункте 3.2 настоящего Положения, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;

- осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан согласно Приложению 1 к настоящему Положению (далее - Журнал);

- информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.4. По решению Министра или заместителя Министра к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные государственные гражданские служащие Министерства.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2 к настоящему Положению).

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

(Абзац второй в ред. приказа министерства образования области от 22.01.2016 № 221 - см.п предыдущую редакцию)

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Министерства в соответствии с их компетенцией.

3.10. В случае необходимости Министр или заместитель Министра дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Министерства о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3. Ответственность сотрудников за рассмотрение обращений граждан.
(раздел 3 введен приказом министерства образования области от 01.07.2014 № 1562)

Заместители Министра, руководители структурных подразделений министерства несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в Министерство.

Специалисты, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется управлением организационно-правовой и кадровой работы.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в ЕСЭДД.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой управлением организационно-правовой и кадровой работы.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет Министр или заместитель Министра.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Министерства не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в министерстве
образования Нижегородской области

(Приложение 1 изложено в новой редакции приказом министерства образования области от 22.01.2016 № 221
- см.п предыдущую редакцию)

Форма журнала учета обращений граждан

Дата личного
приема и № п/п

Ф.И.О.
гражданина

Краткое
содержание
вопроса

Результат рассмотрения обращения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве образования
Нижегородской области

Карточка личного приема граждан

№ _____

" ____ " _____ 20 __ г.

(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: _____

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение
поручения: _____

Подпись лица, ведущего прием, дата: _____
