



**Министерство  
образования, науки и молодежной политики  
Нижегородской области**

Включен в Реестр  
нормативных актов органов  
исполнительной власти  
Нижегородской области

23 МАЙ 2022

№ в реестре

2013-316-316-01-63-1128/2

**П Р И К А З**

17.05.2022

№

316-01-63-1128/22

г. Нижний Новгород

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

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

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области.

2. Признать утратившими силу:

- приказ министерства образования Нижегородской области от 29 октября 2013 г. № 2323 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области";

- приказ министерства образования Нижегородской области от 01.07.2014 № 1562 "О внесении изменения в приказ министерства образования Нижегородской области от 29.10.2013 № 2323";

- приказ министерства образования Нижегородской области от 22.01.2016 № 221 "О внесении изменений в приказ министерства образования Нижегородской области от 29 октября 2013 года № 2323";

- приказ министерства образования Нижегородской области от 12.12.2017 № 2818 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования Нижегородской области, утвержденное приказом министерства образования Нижегородской области от 29 октября 2013 года № 2323";

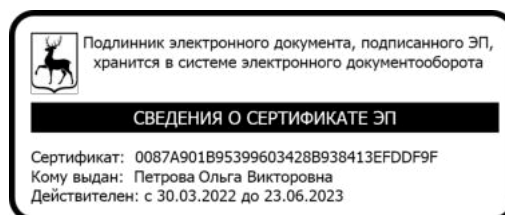
- приказ министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 18.06.2018 № 1404 "О внесении изменений в приказ министерства образования Нижегородской области от 29 октября 2013 года № 2323 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования Нижегородской области";

- приказ министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 16.10.2019 № 316-01-63-2456 "О внесении изменений в приказ министерства образования Нижегородской области от 29.10.2013 № 2323";

- приказ министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 21.08.2020 № 316-01-63-1423/20 "О внесении изменений в приказ министерства образования Нижегородской области от 29 октября 2013 г. № 2323".

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



О.В. Петрова

## УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства образования,  
науки и молодежной политики

Нижегородской области  
от 17.05.2022 № 316-01-63-1128/22

### **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поступивших обращений, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28.12.2018 № 912 (далее – Инструкция по делопроизводству), постановления Правительства Нижегородской области от 06.07.2018 № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи», а также Положения о министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 06.10.2010 г. № 669.

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: 434-15-19.

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, науки и молодежной политики 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, 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](mailto:official@obr.kreml.nnov.ru), на официальный адрес электронной почты управления по контролю и надзору в сфере образования Министерства [ukin@obr.kreml.nnov.ru](mailto:ukin@obr.kreml.nnov.ru).

## **2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций**

### **2.1. Порядок приема и регистрации обращений**

2.1.1. Прием обращений, поступивших в письменной форме, осуществляется уполномоченным лицом на ведение делопроизводства в Министерстве (далее – уполномоченное лицо на ведение делопроизводства).

Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- 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 заявителя лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.1.2. Прием обращений, направленных факсимильной связью и в форме электронного документа, также осуществляется уполномоченным лицом на ведение делопроизводства, которым проверяется правильность адресации и передается на регистрацию в день поступления обращения либо, в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня, на следующий рабочий день.

2.1.3. Прием устных и письменных обращений в ходе личного приема осуществляется должностным лицом, осуществляющим личный прием. Принятые в ходе личного приема обращения, должностное лицо, осуществляющее личный прием, передает на регистрацию уполномоченному на ведение делопроизводства в министерстве не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем личного приема.

2.1.4. Все поступающие в Министерство обращения граждан подлежат регистрации в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - СЭД). Поступившие обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

2.1.5. Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в Министерстве, заполняет регистрационную карту в СЭД, прикрепляет к ней электронный образ поступившего обращения (обращения на бумажном носителе подлежат сканированию с созданием электронного образа документа). В случае необходимости делается связка с иным(и) обращением(ями).

При регистрации обращений граждан в СЭД вносятся следующие сведения:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя (имена), отчество(а) автора(ов) (последнее - при наличии);
- почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты;
- социальное положение автора(ов) (при наличии таких сведений);
- сведения об адресате (орган, руководитель органа либо иные адресаты);
- форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- кратность поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- канал поступления (почта, сеть Интернет, личный прием граждан, выездной прием граждан, правовая консультация, канал электронного обмена –

система межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и др.);

- наименование государственного (иногo) органа или организации отправителя (в случае поступления обращения в порядке переадресации в соответствии с компетенцией), дата и исходящий номер сопроводительного документа;

- краткое изложение вопроса(ов), содержащего(их)ся в обращении, с указанием четырехзначного цифрового кода каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

- количество листов основного текста обращения;

- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

- вид вопроса (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»);

- регистрационный номер;

- фамилия и телефон регистратора.

2.1.6. Зарегистрированные уполномоченным лицом обращения направляются министру образования, науки и молодежной политики Нижегородской области (далее - Министр) либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

## **2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

2.2.1. Обращение, поступившее в Министерство в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа (далее - письменное обращение, обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество Министра либо лица, исполняющего его обязанности, 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в

электронной форме.

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

Срок рассмотрения отдельных категорий обращений граждан составляет:

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам:

- организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения в пределах компетенции Министерства;

- организации бесплатного горячего питания обучающихся, получающих начальное общее образование в государственных и муниципальных образовательных организациях, в течение 14 дней со дня регистрации обращения в пределах компетенции Министерства.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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, за исключением случая, указанного за исключением случая, указанного в абзаце пятом пункта 2.2.5 настоящего Положения.

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 абзаце пятом пункта 2.2.5 настоящего Положения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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 заявителю 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 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.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Министерством 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.

В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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 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.

2.2.7. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Министерство может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.2.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.2.9. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 2.2.8 настоящего Положения, 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 действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

### **2.3. Подготовка ответов на обращения граждан**

2.3.1. Зарегистрированное в СЭД обращение заявителя с проектом резолюции поступает на рассмотрение Министру, лицу, исполняющему его обязанности либо уполномоченному на рассмотрение лицу в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

2.3.2. После рассмотрения Министром (лицом, исполняющим его обязанности) либо уполномоченным лицом обращение передается на исполнение в структурное подразделение, курирующее вопрос, поставленный в обращении, согласно резолюции (далее – Структурное подразделение), которое назначается ответственным Структурным подразделением (соответствующий статус в СЭД).

2.3.3. Руководитель Структурного подразделения Министерства, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- изучает обращение и приложенные материалы к нему;
- назначает исполнителя (ответственного исполнителя) за рассмотрение обращения, направляет ему обращение с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

Обращение с утвержденной резолюцией в электронной форме считается доведенным до исполнителя с момента его поступления в соответствующую папку СЭД.

В случае, если в резолюции указаны несколько структурных подразделений Министерства, документы на бумажном носителе передаются ответственному исполнителю, указанному в резолюции. Соисполнителям документа копии на бумажном носителе не передаются, для работы используется электронный образ

документа в СЭД (прикрепленный файл к регистрационной карточке документа).

2.3.4. Структурные подразделения Министерства - соисполнители поручения представляют в адрес структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения, предложения в соответствии с их компетенцией в виде отчета в СЭД (2 файла: word, pdf с визами руководителей Структурных подразделений).

2.3.5. Исполнитель (ответственный исполнитель):

- 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;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

- осуществляет переадресацию обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.6. В случае рассмотрения обращения гражданина несколькими структурными подразделениями Министерства все соисполнители ответственны за своевременный и качественный анализ информации и представление ответственному исполнителю в установленные им сроки, но не позднее чем за 3 дня до истечения общего срока рассмотрения/ перенаправления обращения, необходимых материалов (отчетов, справок, сведений и т.д.) для подготовки ответа на обращение или уведомления гражданина о перенаправлении.

Соисполнитель несет ответственность за несвоевременное предоставление необходимой информации ответственному исполнителю.

Ответственный исполнитель и соисполнитель несут персональную ответственность за полноту и достоверность информации, использованной при подготовке документа.

2.3.7. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель определяют, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель оценивают возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится

ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

2.3.8. При рассмотрении обращения, содержащего заявления, исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель выделяют действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

Исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель проверяют наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

2.3.9. При рассмотрении обращения, содержащего жалобы, исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель обязаны определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель:

- определяют обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);
- проверяют, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;
- устанавливают причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливают, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяют меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

2.3.10. Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, в письменном ответе гражданину сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

2.3.11. Исполнитель (ответственный исполнитель) и соисполнитель при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- уточнять информацию у заявителя посредством телефонной связи и электронной почты;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

2.3.12. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.13. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 2 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения исполнитель (ответственный исполнитель) подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает в порядке, установленном разделом VI постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

Ответ на обращение оформляется на бланке Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях и подписывается министром (лицом, исполняющим его обязанности) либо заместителем министра, начальником управления в соответствии с компетенцией.

2.3.14. При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект уведомления о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его Министру либо уполномоченному им лицу для принятия решения о продлении срока.

Министр либо уполномоченное им лицо (не ниже заместителя министра) в течение 1 рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока рассмотрения обращения.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3.15. При поступлении на рассмотрение письменного обращения, 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.

2.3.16. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения

ему исходящего регистрационного номера.

2.3.17. 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 от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в сети Интернет.

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.

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

2.3.19. В случае поступления повторного обращения от заявителя с указанием в обращении на отсутствие необходимости получения ответа от Министерства на первоначальное обращение, то заявителю дается один ответ с информацией о том, что первоначальное обращение не подлежит рассмотрению и снято с контроля.

2.3.20. Ответы на обращения 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 подшивать в дела запрещается.

## **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан проводится Министром (лицом, исполняющим его обязанности), заместителями министра или должностными лицами, уполномоченными Министром (лицом, исполняющим его обязанности).

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.

Организацию личного приема граждан в Министерстве осуществляют должностные лица управления юридического сопровождения, развития кадрового потенциала и обеспечения безопасности в сфере образования (далее - Управление).

3.2. Личный прием граждан осуществляется по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Ильинская, д.18

Министр	второй вторник текущего месяца с 14:00 до 16:00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней)
Заместитель министра, курирующий вопросы капитального строительства и развития материальной базы системы образования	первый вторник текущего месяца с 14:00 до 16:00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней)
Заместитель министра, курирующий вопросы экономической политики	третий вторник текущего месяца с 14:00 до 16:00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней)
Заместитель министра, курирующий вопросы общего, дополнительного образования и молодежной политики	четвертый вторник текущего месяца с 14:00 до 16:00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней)

Информация о проведении личного приема доводится до сведения граждан посредством размещения на официальном сайте Министерства, а также размещается для обозрения в местах проведения личного приема.

3.3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса (через интернет-приемную официального сайта Министерства <https://minobr.government-nnov.ru/> либо официальную электронную почту Министерства [official@obr.kreml.nnov.ru](mailto:official@obr.kreml.nnov.ru)), по факсимильной связи и устного личного обращения.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.5. Перед личным приемом оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно Приложению 2 к настоящему Положению.

3.6. Должностное лицо Управления уведомляет граждан о дате, времени и месте проведения приема по контактному телефону заявителя, указанному в обращении.

3.7. Должностное лицо Управления осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан, принятых в ходе личного приема, согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

3.8. В проведении приема граждан участвуют государственные гражданские служащие Министерства и при необходимости муниципальные служащие в соответствии с их компетенцией.

В случае невозможности проведения личного приема граждан Министром (лицом, исполняющим его обязанности), первым заместителем министра, заместителями министра по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.) дата указанного приема переносится либо его проводят должностные лица на основании устного поручения Министра (лица, исполняющего его обязанности).

3.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, 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.

3.10. 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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит обязательной регистрации в соответствии с разделом 2 Положения.

О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

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

В ходе личного приема должностное лицо, проводящее личный прием, отказывает гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее Министерством неоднократно был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.12. Если в ходе личного приема гражданина выявляется необходимость проверки (или уточнения) изложенных фактов, представленных гражданином документов и материалов, дополнительного уточнения обстоятельств дела, гражданин уведомляется о необходимости дополнительной проработки вопроса и о направлении ему письменного ответа на обращение. О необходимости дополнительной проработки вопроса, поставленного гражданином в ходе личного приема, делается соответствующая пометка в карточке личного приема.

Министр (лицо, исполняющее его обязанности) либо первый заместитель министра, заместители министра, при необходимости, дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Министерства о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3.13. По окончании личного приема карточки личного приема передаются на регистрацию ответственному должностному лицу Министерства. После регистрации в СЭД карточка личного приема подшивается в соответствующее дело.

#### **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 руководителями структурных подразделений Министерства, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется также уполномоченным лицом на основании сведений, содержащихся в СЭД.

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.

Обращения граждан систематически анализируются должностным лицом Управления:

- количество рассмотренных обращений;
- полнота (полное ли частичное удовлетворение обращения) и своевременность рассмотрения обращений граждан.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляется в порядке, установленном разделом IX постановления Правительства Нижегородской

области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

---

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в министерстве  
образования, науки и молодежной  
политики Нижегородской области

**Форма журнала учета обращений граждан**

№ п/п	№ карточки личного приема	Регистра ционный № в СЭД	Ф.И.О., контактные телефоны	Краткое содержани е вопроса	Дата личного приема	Фамилия, инициалы лица, проводившего прием; должность, фамилия, инициалы лица, участвующего в проведении приема	Результат рассмотрения обращения
1	2	3		4	5	6	7

---

ПРИЛОЖЕНИЕ 2  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в министерстве  
образования, науки и молодежной  
политики Нижегородской области

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И  
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

\_\_\_\_\_

Место работы гражданина, должность:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Поручение по итогам личного приема:

- срок исполнения \_\_\_\_\_
- должностное лицо, ответственное за исполнение поручения

---

---

- содержание поручения \_\_\_\_\_

---

---

Подпись должностного лица, ведущего прием, дата:

---

В соответствии с пунктом 3.10 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области, утвержденного приказом министерства образования Нижегородской области от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_,:

- изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дан устно в ходе личного приема; письменного ответа не требуется.

Подпись гражданина/ расшифровка ФИО собственноручно

---

Отметка о принятии письменного обращения.

дата принятия \_\_\_\_\_

Подпись и расшифровка ФИО должностного лица, уполномоченного на ведение делопроизводства в Министерстве.

---

---