



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

ПРИКАЗ

20 декабря 2018г.

№ 1220

Москва

**Об утверждении Инструкции
по работе с обращениями граждан в Министерстве науки
и высшего образования Российской Федерации**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подпунктом 4.3.27 пункта 4 Положения о Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2018 г. № 682, Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452, в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации и его территориальных органах **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации (далее соответственно – Инструкция, Министерство).

2. Руководителям структурных подразделений Министерства и руководителям территориальных органов Министерства обеспечить

ознакомление работников с Инструкцией под роспись.

3. Установить, что первый заместитель Министра, статс-секретарь - заместитель Министра, заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства и руководители территориальных органов Министерства несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих в Министерство и его территориальные органы.

Министр

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a large, sweeping flourish that extends downwards and to the left.

М.М. Котюков

УТВЕРЖДЕНА

приказом
Министерства науки и
высшего образования
Российской Федерации
от «20» 12 2018 г. № 1220

**Инструкция
по работе с обращениями граждан в Министерстве
науки и высшего образования Российской Федерации**

I. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации (далее соответственно – Инструкция, Министерство) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ), подпунктом 4.3.27 пункта 4 Положения о Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2018 г. № 682, Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452, иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан (далее – обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности Министерства, поступающие в

письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан подлежат обязательному рассмотрению.

3. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4. При рассмотрении обращения гражданина сведения, содержащиеся в обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, не подлежат разглашению. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

II. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений граждан

5. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовым адресам размещения центрального аппарата Министерства: ул. Тверская, д. 11, стр. 4, Москва, 125993; ул. Солянка, д. 14, стр. 3, Москва, 109240.

6. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в экспедиции Министерства по адресам: Брюсов пер., д. 21, стр. 1, Москва, 125993; ул. Солянка, д. 14, стр. 3, Москва, 109240.

7. Режим работы экспедиции Министерства:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

8. Интернет-обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте

Министерства, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

9. Информирование о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за исполнение, осуществляется отделом обращений граждан и организаций по телефону (495) 547-13-07:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

10. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Министерства и телефоны справочной службы Министерства, почтовом адресе, факсе, месте нахождения Министерства размещается на официальном сайте Министерства.

11. Справочные, статистические и аналитические сведения, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Министерства.

12. График личного приема граждан первым заместителем Министра, статс-секретарем – заместителем Министра, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Министерства размещается на информационных стендах, находящихся в Общественной приемной Министерства, а также на официальном сайте Министерства.

III. Прием и регистрация обращения

13. Прием обращений граждан, поступивших в Министерство или его территориальные органы нарочно, почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальный сайт, осуществляют уполномоченные должностные лица Министерства или территориального

органа в соответствии с утвержденным графиком работы.

14. Срок регистрации письменных обращений составляет три дня с момента их поступления в Министерство или его территориальные органы. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

15. Регистрация обращений граждан, поступивших в Министерство, производится должностными лицами отдела обращений граждан и организаций Административного департамента Министерства, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему электронного документооборота.

Регистрация обращений граждан, поступивших в территориальные органы Министерства, производится уполномоченными должностными лицами территориальных органов Министерства.

16. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением буквенного или цифрового индекса согласно номенклатуре дел.

17. В территориальных органах Министерства при отсутствии автоматизированной системы электронного документооборота учет обращений ведется в журнале учета обращений граждан.

18. На обращениях граждан на лицевой стороне первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

19. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в регистрационную карточку вносится фамилия гражданина, указанная в обращении первой в адрес, которого и направляется ответ, при этом проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

20. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются уполномоченному должностному лицу для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

В территориальных органах Министерства прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Министерства для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

IV. Рассмотрение обращений граждан

21. Обращение гражданина, поступившее в Министерство и (или) его территориальные органы в соответствии с их компетенцией, является обязательным для рассмотрения.

22. Должностные лица структурного подразделения Министерства, ответственного за работу по рассмотрению обращений граждан, после получения обращения с указанием по исполнению Министра науки и высшего образования Российской Федерации (далее – Министра) или уполномоченного должностного лица Министерства в тот же день или на следующий рабочий день направляют его первому заместителю Министра, статс-секретарю – заместителю Министра, заместителям Министра или в структурное подразделение Министерства в соответствии с компетенцией, установленной положением о структурном подразделении и (или) правовыми актами Министерства, или в территориальный орган Министерства согласно указанию по исполнению.

23. В случае если в указании по исполнению о рассмотрении обращения обозначено несколько исполнителей Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или его должностное лицо, указанное в поручении первым (далее соответственно – структурное подразделение, должностное лицо,

ответственный исполнитель). Подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, а структурным подразделениям Министерства или их должностным лицам – соисполнителям обращение направляется посредством автоматизированной системы электронного документооборота.

Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю в срок не более половины времени, отведенного на исполнение.

В проекте ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись руководителю структурного подразделения – ответственного исполнителя или иному уполномоченному должностному лицу.

Ответ гражданину оформляется письмом.

Перед подписанием письма, содержащего ответ на обращение гражданина, в случае отсутствия письменных предложений структурного подразделения – соисполнителя, проект ответа визируется соответствующим структурным подразделением – соисполнителем рассмотрения обращения без замечаний по существу ответа.

Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководителями структурных подразделений Министерства, готовятся за подписью руководства Министерства.

Перед передачей писем на отправку ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов гражданина.

24. Ответственный исполнитель, получивший обращение с указанием (резолуцией) по исполнению, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего исполнения обращения. В указании по исполнению указывается срок подготовки проекта ответа заявителю. Ответственный исполнитель имеет право самостоятельно запросить информацию в структурных подразделениях Министерства, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

25. Руководитель структурного подразделения Министерства, получившего поручение о рассмотрении обращения, в случае отсутствия вопросов в обращении, относящихся к компетенции структурного подразделения, в течении трех дней, а по срочным и оперативным – незамедлительно, направляет служебную записку в отдел обращений граждан и организаций Административного департамента Министерства (далее соответственно – отдел обращений) и в структурное подразделение Министерства, в полномочия которого входят вопросы, поставленные в обращении. В служебной записке необходимо указывать причины возврата, наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

В случае нарушения установленного порядка внесения изменений в резолюцию, передача такого обращения по принадлежности не производится, а структурное подразделение – ответственный исполнитель готовит ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из структурного подразделения Министерства, в полномочия которого входит решение вопросов, содержащихся в обращении.

При наличии подлинника обращения он возвращается вместе со служебной запиской в отдел обращений для дальнейшего направления на рассмотрение.

Структурное подразделение, получившее на рассмотрение обращение и служебную записку о внесении изменений в резолюцию, в течение двух дней принимает решение по работе с обращением.

Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей фиксируется в регистрационной карточке документа в автоматизированной системе электронного документооборота отделом обращений.

При разногласиях между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Министерства в соответствии с распределением обязанностей (полномочий) между заместителями Министра науки и высшего образования Российской Федерации.

26. Не допускается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчеркивание и выделение цветом отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

27. Обращения, поступившие в Министерство по вопросам, относящимся к компетенции его территориальных органов, направляются уполномоченными должностными лицами в соответствующие территориальные органы Министерства для рассмотрения и ответа заявителю с указанием срока исполнения.

Ответ заявителю подписывается руководителем территориального органа Министерства или его заместителем в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

В целях обеспечения контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан уполномоченные должностные лица Министерства запрашивают в территориальных органах Министерства копии ответов на них.

Обращения, поступившие в территориальные органы Министерства по вопросам, относящимся к компетенции Министерства, направляются в Министерство для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты регистрации обращения в территориальном органе Министерства.

28. Руководитель (заместитель руководителя) территориального органа Министерства в день регистрации или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений граждан. В указании по исполнению руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Министерства указывается срок подготовки проекта ответа гражданину.

29. В территориальных органах Министерства, в случае если в указании по исполнению обозначено несколько должностных лиц - исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю в срок не более половины времени, отведенного на исполнение.

30. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения в другой государственный орган по принадлежности;
- о возвращении обращения заявителю в соответствии с пунктом 34 настоящей Инструкции.

31. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, его территориальных органов, в течение семи дней со дня их регистрации направляются в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным

уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

32. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

33. Не допускается рассмотрение жалобы гражданина должностным лицом или организацией, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

34. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 33 настоящей Инструкции, 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 соответствующими должностными лицами гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

35. В случае поступления обращения, содержащего предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращения, 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 пункта 4 настоящей Инструкции на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

36. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину,

направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

37. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, структурное подразделение Министерства, территориальный орган Министерства обязан в течение 15 дней, если в документе уполномоченными лицами не установлен иной срок исполнения, предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

38. Регистрация ответов на обращения граждан и организаций осуществляется в структурных подразделениях Министерства. Визовый экземпляр ответа автору (авторам) обращения вместе с обращением хранятся в структурном подразделении, подготовившем ответ.

39. Для снятия письма с контроля информация об исполнении поручения о рассмотрении обращения гражданина или организации представляется структурным подразделением - ответственным исполнителем в отдел обращений по автоматизированной системе электронного документооборота в день регистрации ответа.

40. Отправка ответов на обращения граждан и организаций осуществляется после снятия с контроля отделом документационного обеспечения Административного департамента Министерства в соответствии с установленным порядком.

41. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

42. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Министерство, должностными лицами, ответственными за ведение документооборота в Министерстве и (или) его территориальных органах. 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 на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, в котором обжалуется судебное решение, не возвращается.

Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», утвержденным приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2016 г. № 2004-ст, и должны содержать, в том числе, дату документа; регистрационный номер

документа; сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес); текст документа (ответы на поставленные вопросы); подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ, если документ оформлен на общем продольном бланке Министерства; при оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывают; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия); отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Ответы на письменные обращения граждан подписывает Министр, первый заместитель Министра, статс-секретарь - заместитель Министра и заместители Министра в соответствии с приказом Министерства о распределении обязанностей (полномочий) между заместителями Министра науки и высшего образования Российской Федерации, а также руководитель структурного подразделения Министерства или заместитель руководителя структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение и подготовку ответа заявителю.

43. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в регистрационной карточке указана первой в соответствии с пунктом 19 настоящей Инструкции.

44. В случае 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.

45. 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 обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

46. В случае 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.

47. 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.

48. 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.

49. 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, первый заместитель Министра, статс-секретарь – заместитель Министра, заместители Министра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное решение структурное подразделение Министерства – ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки, служебной записки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки, за подписью первого заместителя Министра, статс-секретаря – заместителя Министра, заместителей Министра, курирующего данное структурное подразделение.

50. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Министерством в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан

51. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

52. В исключительных случаях, а также в случае направления Министерством или его территориальными органами в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, давшие поручения Министр (первый заместитель Министра, статс-секретарь – заместитель Министра, заместители Министра),

уполномоченное должностное лицо или руководители (заместители руководителя) территориальных органов Министерства вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданина структурное подразделение – ответственный исполнитель уведомляет гражданина.

VI. Личный прием граждан

53. Личный прием граждан осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях. В помещениях для работы с гражданами на информационных стендах размещаются основные нормативные правовые акты, регламентирующие полномочия и сферу деятельности Министерства, а также нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан.

Для ожидающих приема граждан и заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. В этих местах также необходимо обеспечить возможность реализации права на личный прием для лиц с ограниченными физическими возможностями. При необходимости граждане обеспечиваются писчей бумагой, авторучками.

54. Личный прием граждан Министром, как членом Правительства Российской Федерации, осуществляется в приемной Правительства Российской Федерации.

55. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется первым заместителем Министра, статс-секретарем – заместителем Министра, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Министерства и уполномоченными должностными лицами в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом Министерства.

При необходимости для решения вопросов, поставленных

гражданином, привлекаются работники структурных подразделений Министерства, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

56. Личный прием граждан в территориальных органах Министерства осуществляется руководителями, заместителями руководителей и уполномоченными лицами в соответствии с графиками приема граждан, утвержденными приказами территориальных органов Министерства.

57. Прием граждан по поручению Министра, первого заместителя Министра, статс-секретаря – заместителя Министра, заместителей Министра, руководителей и заместителей руководителей территориальных органов Министерства может быть проведен соответственно руководителями структурных подразделений Министерства или другими лицами Министерства и его территориальных органов, в компетенцию которых входят поставленные вопросы.

58. Информация о порядке личного приема граждан руководством Министерства и руководителями, заместителями руководителей территориальных органов Министерства размещается на официальных сайтах Министерства и его территориальных органов.

59. Прием граждан руководством Министерства и руководителями, заместителями руководителей территориальных органов Министерства осуществляется по предварительной записи.

60. Продолжительность личного приема одного заявителя составляет не более 30 минут.

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

62. По итогам приема гражданина должностным лицом, проводившим личный прием, или уполномоченными на то лицами заполняется карточка личного приема гражданина (далее - карточка личного приема) по рекомендуемому образцу согласно приложению, к настоящей Инструкции, которая подлежит регистрации в порядке, установленном настоящей

Инструкцией.

63. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых 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. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными (общеизвестными) 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 в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема гражданина.

О корреспонденции, полученной от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема. Указанная корреспонденция прикрепляется к карточке личного приема и подлежит рассмотрению в установленном порядке.

64. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

65. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

66. Регистрация карточек личного приема в Министерстве

осуществляется должностными лицами структурного подразделения Министерства, ответственного за работу с обращениями граждан, а в территориальных органах Министерства - уполномоченными должностными лицами территориальных органов Министерства.

VII. Подготовка отчетности и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан

67. Работа с обращениями граждан в Министерстве и его территориальных органах основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактических адресах Министерства, его территориальных органов, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается в местах, доступных для посетителей, а также на официальном сайте Министерства.

Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Министерства и его территориальных органов.

68. Контроль за исполнением обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц Министерства и его территориальных органов должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

69. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

 постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

 подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения

поручений по обращениям граждан;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений граждан с контроля.

70. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

71. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляется должностными лицами структурного подразделения Министерства, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, по каждому поручению о рассмотрении обращений граждан.

72. Поручения о рассмотрении письменных обращений граждан снимаются с контроля в Министерстве после направления ответов гражданам на их обращения или после предоставления территориальными органами Министерства копий ответов на обращения граждан, направленных им на рассмотрение.

73. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

74. Руководители структурных подразделений Министерства еженедельно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимают меры по устранению причин нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности.

75. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в структурных подразделениях Министерства, в территориальных органах Министерства назначаются уполномоченные должностные лица, которые ведут учет обращений граждан (в рамках своей компетенции), поступивших в соответствующие структурные подразделения Министерства и в территориальные органы Министерства, а также анализ содержания обращений граждан.

76. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, еженедельно направляет руководству Министерства, руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Министерства информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

77. Руководство территориального органа Министерства еженедельно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимает меры по устранению причин нарушений.

78. Должностные лица структурного подразделения Министерства, ответственного за работу с обращениями граждан, ежеквартально обеспечивают сбор, учет и анализ данных об обращениях граждан, рассмотренных структурными подразделениями Министерства и его территориальными органами.

79. Должностные лица структурных подразделений Министерства, принимающие участие в проведении выездных проверок деятельности территориальных органов Министерства, оказывают необходимую практическую помощь в рассмотрении обращений граждан, в том числе направленных для рассмотрения в территориальные органы Министерства и находящихся на контроле в Министерстве.

80. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, ежеквартально направляет Министру, руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Министерства информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

Приложение
к Инструкции по работе с
обращениями граждан в
Министерстве науки и высшего
образования Российской
Федерации, утвержденной
приказом Министерства науки
и высшего образования
Российской Федерации
от «20» 12 2018 г. № 1220

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

(заполняется работником Министерства науки и высшего образования
Российской Федерации, осуществляющим запись на прием)

Дата и время записи на прием «__» _____ 20__ г. __ час. __ мин.

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина

Место работы _____

Должность _____

Адрес _____

По какому вопросу _____

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее _____

Записан(а) на прием к (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность)

Дата, назначенная на прием «__» _____ 20__ г. в __ час., каб. № _____

Подпись лица, осуществившего запись _____

(расшифровка подписи)

(заполняется работником Министерства науки и высшего образования
Российской Федерации, осуществляющим прием)

Дата приема «__» _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Содержание обращения _____

Даны рекомендации гражданину: _____

Отметка о полученной корреспонденции во время приема _____

Подпись лица, осуществившего прием _____
(расшифровка подписи)

Подпись лица, осуществившего ввод
информации в автоматизированную
систему электронного
документооборота _____
(расшифровка подписи)