|  |
| --- |
|  |
| Приказ Минпросвещения России от 14.07.2022 N 556 (ред. от 30.06.2023) "Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения Российской Федерации" |
| Документ предоставлен [**КонсультантПлюс  www.consultant.ru**](https://www.consultant.ru)  Дата сохранения: 11.11.2023 |

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 14 июля 2022 г. N 556

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ

ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E43C6B58CCDB61A18C42278B37A4D16FF865C5330BBC222F0DBC3E8606DA788CDC416F019DEE0B5C2rEM) Минпросвещения России от 30.06.2023 N 494) |  |

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения Российской Федерации в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E43C3B68ECBB61A18C42278B37A4D16FF865C5330BBC227F4DBC3E8606DA788CDC416F019DEE0B5C2rEM) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Типовым [регламентом](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E42CEB586CBB61A18C42278B37A4D16FF865C5330BBC12AF7DBC3E8606DA788CDC416F019DEE0B5C2rEM) внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452, и [подпунктом 4.3.20 пункта 4](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E43CEB287CCB61A18C42278B37A4D16FF865C5330BBC22BF0DBC3E8606DA788CDC416F019DEE0B5C2rEM) Положения о Министерстве просвещения Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2018 г. N 884, приказываю:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#P34) по организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения Российской Федерации (далее - Инструкция).

2. Заместителям Министра просвещения Российской Федерации, руководителям структурных подразделений Министерства просвещения Российской Федерации организовать изучение [Инструкции](#P34) работниками Министерства просвещения Российской Федерации и обеспечить строгое соблюдение требований [Инструкции](#P34).

3. Департаменту правового обеспечения, администрирования и государственной службы (Живаев М.Н.) обеспечить:

методическое руководство организацией работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения Российской Федерации;

организацию ведения работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Министерства просвещения Российской Федерации.

4. Признать утратившим силу [приказ](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2944C6BE89CDB61A18C42278B37A4D16ED86045F31BADC23F4CE95B926C3rBM) Министерства просвещения Российской Федерации от 18 марта 2019 г. N 122 "Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения Российской Федерации".

Исполняющий обязанности Министра

А.А.КОРНЕЕВ

Приложение

Утверждена

приказом Министерства просвещения

Российской Федерации

от 14 июля 2022 г. N 556

ИНСТРУКЦИЯ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ

ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E43C6B58CCDB61A18C42278B37A4D16FF865C5330BBC222F0DBC3E8606DA788CDC416F019DEE0B5C2rEM) Минпросвещения России от 30.06.2023 N 494) |  |

I. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Министерстве просвещения Российской Федерации (далее соответственно - Инструкция, Минпросвещения России) регламентирует порядок и сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее - обращения граждан) в Минпросвещения России, включая порядок приема, первичной обработки, учета, регистрации, рассмотрения, направления ответов по обращениям граждан, организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Минпросвещения России.

1.2. Работа с обращениями граждан в Минпросвещения России осуществляется в Минпросвещения России в соответствии [Конституцией](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC284EC0B2859EE11849912C7DBB2A1706E9CF50532EBAC33CF7D095CBrAM) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E43C3B68ECBB61A18C42278B37A4D16ED86045F31BADC23F4CE95B926C3rBM) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Инструкцией.

1.3. Действие Инструкции распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений (далее - граждане и организации), за исключением правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан, юридических лиц, которые подлежат рассмотрению в специальном порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами.

1.4. Действие Инструкции распространяется на организацию работы с обращениями граждан в Минпросвещения России независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, поступившие в форме устного обращения, направленные средствами массовой информации, включая их подготовку, обработку, учет, хранение, использование и контроль исполнения, осуществляемые с помощью информационных технологий.

1.5. Обеспечение выполнения требований Инструкции осуществляется с использованием единой системы электронного документооборота и контроля исполнения поручений Минпросвещения России (далее - ЕСЭД).

1.6. Организационно-методическое сопровождение работы с обращениями граждан в Минпросвещения России, контроль за соблюдением ее организации в структурных подразделениях Минпросвещения России осуществляется уполномоченным структурным подразделением Минпросвещения России (далее - Департамент).

1.7. Непосредственную организацию рассмотрения обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений Минпросвещения России путем:

1) распределения обязанностей по обеспечению рассмотрения обращений граждан между ответственными работниками структурных подразделений Минпросвещения России;

2) принятия решения по обращению гражданина;

3) контроля правильности, полноты и своевременности предоставления ответов на обращение гражданина.

1.8. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется уполномоченным отделом Департамента (далее - Отдел), уполномоченными лицами в структурных подразделениях Минпросвещения России.

1.9. Ведение делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях Минпросвещения России осуществляется уполномоченными работниками в соответствии с их должностными регламентами.

1.10. Работа с обращениями граждан в Минпросвещения России включает в себя следующие операции:

1) прием и первичную обработку обращений граждан;

2) регистрацию и учет обращений граждан;

3) принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений граждан;

4) рассмотрение обращений граждан по существу и принятие по ним решений;

5) подготовку и направление ответов на обращения граждан;

6) хранение обращений и материалов по рассмотрению обращений граждан;

7) личный прием граждан;

8) анализ рассмотрения обращений граждан;

9) контроль за рассмотрением обращений граждан.

1.11. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы в ЕСЭД разграничение доступа к обращениям граждан в структурном подразделении Минпросвещения России осуществляется следующим образом:

1) руководитель, заместители руководителя структурного подразделения Минпросвещения России, работник, отвечающий за делопроизводство по обращениям граждан в структурном подразделении Минпросвещения России, имеют доступ ко всем обращениям граждан, находящимся на рассмотрении в структурном подразделении Минпросвещения России, также к архиву обращений граждан структурного подразделения Минпросвещения России;

2) начальник отдела (заместитель начальника отдела) имеет доступ к обращениям граждан, исполнителем по которым указан либо он, либо работник его отдела в качестве одного из участников рассмотрения;

3) работник отдела имеет доступ к обращениям граждан, находящимся на рассмотрении, по которым он указан в качестве одного из участников рассмотрения.

1.12. Работники Минпросвещения России, осуществляющие прием и рассмотрение обращений граждан, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Минпросвещения России граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

1.13. Персональные данные граждан, обратившихся в Минпросвещения России, обрабатываются в целях рассмотрения указанных обращений с последующим уведомлением граждан о результатах их рассмотрения.

1.14. В целях рассмотрения обращения граждан осуществляется обработка следующих персональных данных граждан:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) почтовый адрес;

3) адрес электронной почты;

4) контактный телефон;

5) иные персональные данные, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, а также рассмотрения обращения граждан.

1.15. Работать с обращениями граждан, поступившими в Минпросвещения России, и вносить в них исправления вне служебных помещений не разрешается.

Передача в средства массовой информации сведений, содержащихся в обращениях граждан, не допускается.

1.16. Не является разглашением сведений направление письменного обращения гражданина в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов.

1.17. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

1.18. В случае, если в обращении гражданина указан почтовый адрес и (или) адрес электронной почты гражданина, с которого ранее обращалось иное лицо, при уведомлении о переадресации указанного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, гражданин информируется об этом в целях недопущения разглашения сведений о его частной жизни без его согласия, в том числе его персональных данных.

1.19. Работники Минпросвещения России, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

1.20. Личная ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, за организацию и состояние делопроизводства по рассмотрению обращений граждан и организаций в структурных подразделениях Минпросвещения России возлагается на руководство структурных подразделений Минпросвещения России.

II. Порядок информирования граждан об организации

рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о контактных телефонах структурных подразделений Минпросвещения России, Общественной приемной Минпросвещения России, справочной службы, почтовом адресе, электронной почте, факсе, местонахождении Минпросвещения России размещена на официальном сайте Минпросвещения России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.2. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Минпросвещения России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": https://open.edu.gov.ru.

2.3. График приема граждан заместителями Министра просвещения Российской Федерации (далее соответственно - Министр, заместители Министра) и руководителями структурных подразделений Минпросвещения России размещается на информационных стендах в Общественной приемной Минпросвещения России и фойе здания Минпросвещения России, а также на официальном сайте Минпросвещения России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - график личного приема граждан).

2.4. Обращения граждан в письменной форме могут быть переданы в Минпросвещения России лично гражданами на приеме у заместителей Министра, руководителей структурных подразделений Минпросвещения России или по адресам:

1) Малый Каретный пер., д. 4, г. Москва, 127051 (экспедиция Минпросвещения России);

2) ул. Каретный Ряд, д. 2, Москва, 127006 (Общественная приемная Минпросвещения России).

2.5. График работы экспедиции Минпросвещения России и Общественной приемной Минпросвещения России:

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.

2.6. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в адрес Минпросвещения России телеграммой, факсограммой, почтовым отправлением, доставкой средствами почтовой, фельдъегерской, курьерской связи, через почтовый ящик, находящийся в здании Минпросвещения России по адресу: Малый Каретный пер., д. 4, г. Москва, 127051.

2.7. Устные обращения граждан в виде телефонограмм в Минпросвещения России направляются в Центр телефонного обслуживания граждан и организаций Минпросвещения России по телефону: 8 (495) 587-01-36.

2.8. Обращения граждан могут поступать на рассмотрение в Минпросвещения России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, от аппаратов уполномоченных по правам человека и правам ребенка и от других ведомств и организаций.

2.9. Обращения граждан в форме электронного документа могут быть направлены:

1) путем заполнения "электронной формы обращения" или формы "горячей линии" на официальном сайте Минпросвещения России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу http://edu.gov.ru;

2) по каналам систем электронного взаимодействия и межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО);

3) через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.10. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, проводится по его заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в помещении Общественной приемной Минпросвещения России уполномоченным лицом структурного подразделения Минпросвещения России, ответственным за рассмотрение обращения гражданина. После ознакомления с документами и материалами гражданин оставляет расписку об ознакомлении, которая прикладывается к материалам по рассмотрению его обращения.

2.11. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Минпросвещения России, ответственного за его исполнение, осуществляется работниками Отдела и по телефону 8(495) 587-01-19:

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.

2.12. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурном подразделении Минпросвещения России, информационно-справочная работа организуется в этом структурном подразделении, осуществляется по номерам телефонов приемных, размещенным на официальном сайте Минпросвещения России.

III. Порядок приема, первичная обработка и учет

обращений граждан

3.1. Прием, первичная обработка, учет поступающих по почте, курьерской службой, фельдъегерской связью, посредством факсимильной связи обращений граждан, документов, связанных с их рассмотрением в Минпросвещения России, осуществляется работниками экспедиции Минпросвещения России (далее - Экспедиция).

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Экспедиции. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Департамента или его заместителями.

3.3. При приеме письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, работниками Экспедиции:

1) проверяется правильность адресования корреспонденции;

2) отбираются телеграммы, письма, бандероли, посылки, факсы;

3) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются) и скрепкой к тексту письма подкалывается конверт (конверты к письмам граждан сохраняются, так как по ним можно установить фамилию, имя, отчество, адрес отправителя или подтвердить время отправления и получения почтового отправления по штемпелю);

4) поступившие с обращением гражданина документы и конверт подкалываются под скрепку после текста обращения (в случае отсутствия самого текста письма и (или) приложения, лицом, принимающим почту, подкалывается заверенная его подписью с указанием даты справка с текстом: "Письменного обращения (и (или) приложения) к адресату нет", которая прилагается к конверту);

5) проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа обращения гражданина с датой, временем приема, количеством листов в документе (отметка о поступлении может проставляться соответствующим штампом).

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Экспедиции Минпросвещения России составляются акты о выявленных нарушениях и недостатках при получении корреспонденции (далее - акт):

1) о вложенных в конверты ценных бумагах, подлинниках документов;

2) об отсутствии письменного вложения;

3) о недостаче документов, упоминаемых в обращении гражданина или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписываются двумя работниками Экспедиции. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в Отдел.

3.5. Ошибочно присланная корреспонденция (не по адресу) возвращается на почту невскрытой. При возврате ошибочно поступивших писем регистрационный штамп на письме погашается и проставляется новый.

3.6. Обращения граждан, прошедшие первичную обработку, передаются Экспедицией для регистрации в Отдел в день поступления. Информация о передаче корреспонденции фиксируется в реестре передачи корреспонденции.

3.7. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Минпросвещения России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или посредством МЭДО, принимаются работниками Отдела.

3.8. Обращения граждан в письменной форме, переданные лично заявителями при приеме должностным лицом Минпросвещения России, в Общественную приемную Минпросвещения России, через почтовый ящик Минпросвещения России принимаются работниками Отдела.

3.9. Телефонограммы, поступившие от граждан, принимаются оператором Центра телефонного обслуживания граждан и организаций Минпросвещения России и передаются для регистрации в Отдел в день поступления.

IV. Порядок регистрации поступающих обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в Минпросвещения России. На каждое обращение гражданина создается регистрационная карточка в ЕСЭД, в которой фиксируется момент поступления указанного обращения. Моментом поступления считается текущий день поступления обращения гражданина.

4.2. В случае получения обращений граждан в праздничные или выходные дни, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. При поступлении обращения гражданина в нерабочее время в пятницу оно регистрируется в понедельник.

4.3. Регистрация обращений граждан осуществляется в ЕСЭД Отделом.

4.4. Регистрационный номер и дата регистрации (входящие и исходящие), контрольные сроки исполнения по обращению в структурном подразделении Минпросвещения и рассмотрения обращения в Минпросвещения России проставляются ЕСЭД в пределах календарного года автоматически.

4.5. Работники Отдела при регистрации обращений граждан проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

4.6. На зарегистрированных письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год, количество страниц).

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Прошедшие регистрацию письменные и электронные обращения граждан в день их регистрации посредством ЕСЭД представляются с проектами поручений руководству Минпросвещения России либо направляются соответствующим руководителям структурных подразделений Минпросвещения России для рассмотрения и ответа авторам обращений.

4.7. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц Минпросвещения России, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю.

4.8. Обращения граждан, содержащие обжалование приказов и распоряжений Минпросвещения России, направляются соответствующим структурным подразделениям Минпросвещения России, для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается заместителем Министра (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении (при необходимости), о порядке обжалования приказов и распоряжений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. Обращения граждан, содержащие факты коррупционной составляющей в действиях работников Минпросвещения России, подведомственных Минпросвещения России организаций, направляются для рассмотрения и подготовки ответа в уполномоченное структурное подразделение Минпросвещения России.

4.10. Отдел в день регистрации направляет по ЕСЭД обращения с проектом резолюции руководству Минпросвещения России и соответствующим руководителям структурных подразделений Минпросвещения России на резолюцию.

4.11. Проекты резолюции в зависимости от содержания письменного обращения граждан утверждаются Министром, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Минпросвещения России.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан и уведомления

авторов обращений

5.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в Минпросвещения России, если не установлен иной срок.

5.2. Структурное подразделение Минпросвещения России осуществляет подготовку ответа по существу поставленных автором обращения вопросов, согласование, визирование и подписание ответа в течение 27 дней (если не установлен иной срок).

5.3. Минпросвещения России по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить 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.

5.4. Сроки рассмотрения обращений в Минпросвещения России исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

5.5. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Минпросвещения России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, от аппаратов уполномоченных по правам человека и правам ребенка, докладываются Министру или его заместителям и рассматриваются в срок, указанный в поручении.

5.6. Резолюция Министра, заместителей Министра, руководителей структурных подразделений Минпросвещения России может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

5.7. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям Минпросвещения России, ответственным исполнителем является структурное подразделение Минпросвещения России, указанное в резолюции первым (далее - Ответственный исполнитель).

5.8. Ответственному исполнителю предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - Соисполнитель), координации их работы для подготовки ответа гражданину, и право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Минпросвещения России, не указанных в качестве соисполнителей.

5.9. Информирование работника Минпросвещения России о поступлении на рассмотрение обращения гражданина осуществляется в ЕСЭД автоматически согласно утвержденной резолюции.

5.10. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес Ответственного исполнителя или сообщают об их отсутствии.

5.11. В случаях, когда для полного рассмотрения обращения гражданина требуется участие структурного подразделения Минпросвещения России, не указанного в исполнении документа, Ответственный исполнитель в течение трех рабочих дней может обратиться в Департамент для внесения дополнений в резолюцию.

5.12. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен руководством Минпросвещения России, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления срока. При этом структурное подразделение Минпросвещения России, ответственное за рассмотрение такого обращения, в письменной форме информирует руководство Минпросвещения России и в копии Департамент о причинах и основаниях продления срока рассмотрения обращения.

5.13. Изменение резолюции и передача обращения гражданина по принадлежности, включая согласование по исполнению обращения с руководителем структурного подразделения Минпросвещения России, в компетенцию которого будет входить дальнейшее рассмотрение обращения, может осуществляться в срок не позднее трех рабочих дней с даты регистрации обращения в Минпросвещения России, а по срочным и оперативным - незамедлительно. По истечении срока изменения резолюции передача такого обращения по принадлежности не производится, и Ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной от структурного подразделения Минпросвещения России, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении гражданина.

5.14. Руководитель структурного подразделения Минпросвещения России, получившего поручение о рассмотрении обращения гражданина, при необходимости направляет служебное письмо в Департамент для внесения соответствующих изменений в резолюцию и передачи обращения гражданина по принадлежности.

5.15. Передача обращения гражданина из одного структурного подразделения Минпросвещения России в другое осуществляется через Департамент при обязательном указании причины возврата и наименовании структурного подразделения Минпросвещения России, которому необходимо направить обращение гражданина для рассмотрения, на основании резолюции руководителя структурного подразделения Минпросвещения России либо на основании соответствующей служебной записки.

5.16. При разногласиях между руководителями структурных подразделений Минпросвещения России о принадлежности обращения гражданина окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Минпросвещения России в соответствии с распределением обязанностей.

5.17. Руководитель, заместители руководителя, начальники (заместители) отделов структурного подразделения Минпросвещения России после регистрации обращений граждан в ЕСЭД в течение одного рабочего дня определяют в качестве исполнителей работников соответствующих отделов структурного подразделения Минпросвещения России.

5.18. Руководитель (заместитель) структурного подразделения Минпросвещения России принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе в семидневный срок со дня регистрации:

1) перенаправляет обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минпросвещения России, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, с приложением имеющихся материалов, необходимых для его рассмотрения, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

2) направляет копии обращения гражданина, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

3) возвращает гражданам обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, с предложением восполнить недостающие сведения;

4) возвращает гражданам обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, без наличия изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа, с предложением восполнить недостающие данные;

5) уведомляет гражданина о невозможности разрешения его обращения и/или направления его на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы или не поддается прочтению. После устранения причин, препятствовавших рассмотрению, такое обращение рассматривается в соответствии с Инструкцией;

6) возвращает гражданину обращение, в котором он обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

7) возвращает гражданину обращение, содержащее жалобу на Минпросвещения России или должностное лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

(пп. 7 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E43C6B58CCDB61A18C42278B37A4D16FF865C5330BBC222F3DBC3E8606DA788CDC416F019DEE0B5C2rEM) Минпросвещения России от 30.06.2023 N 494)

8) сообщает гражданину, направившему обращение, электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении гражданина;

9) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения гражданина документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

5.19. Начало течения срока для направления письменного обращения гражданина исчисляется со дня регистрации, а окончание срока переадресации письменного обращения исчисляется в последний календарный день семидневного (пятидневного) срока в рабочее время. Если начало или окончание срока, исчисляемого днями, приходится на нерабочий день, началом или последним днем срока считается предыдущий рабочий день в рабочее время.

5.20. При направлении обращения гражданина на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения указанного обращения.

5.21. Начальники (заместители начальников) отделов структурных подразделений Минпросвещения России ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют наличие информации о факте направления обращений граждан для рассмотрения в их отделы через ЕСЭД, знакомятся с содержанием обращений граждан, просматривая электронные документы, и исходя из компетенции отделов, определяют в ЕСЭД в качестве исполнителя работника отдела.

5.22. Ответственный исполнитель ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяет наличие информации о факте направления обращений граждан для рассмотрения, знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронные образы, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

5.23. Проект ответа по обращению гражданина в ЕСЭД Ответственным исполнителем создается в течение 4 дней со дня регистрации обращения.

VI. Порядок рассмотрения обращений граждан

6.1. Обращения граждан, поступившие в Минпросвещения России, подлежат обязательному объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

6.2. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации рассматриваются с учетом требований Инструкции.

6.3. По результатам рассмотрения обращения гражданина должно быть принято одно из следующих решений:

1) принятие к разрешению и дачи ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов;

2) оставление без рассмотрения;

3) направление по принадлежности на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией и уведомлении гражданина о направлении его обращения;

4) прекращение рассмотрения обращения;

5) приобщение к ранее поступившему обращению гражданина;

6) возврат заявителю.

6.4. При подготовке ответа на обращение гражданина работник структурного подразделения Минпросвещения России, ответственный за рассмотрение обращения, изучает содержание обращения гражданина и приложенных к нему в подтверждение изложенных доводов документов и материалов (при наличии), а при необходимости уточнения обстоятельств и доводов посредством участия гражданина, направившего обращение, в том числе в целях изучения необходимых для рассмотрения обращения гражданина документов и материалов в иных государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц.

6.5. В случае если данных, указанных в обращении гражданина, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем, заместителем руководителя структурного подразделения Минпросвещения России предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения.

6.6. В случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений Минпросвещения России могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения гражданина с выездом на место принимается руководством Минпросвещения России. При рассмотрении обращений граждан с выездом на место результаты выезда оформляются заключениями и актами, которые хранятся в структурном подразделении Минпросвещения России вместе с обращением гражданина.

6.7. Обращения граждан, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

6.8. В соответствии с резолюцией работник структурного подразделения Минпросвещения России готовит проект ответа на обращение гражданина с учетом информации, полученной от соисполнителей по конкретному обращению.

6.9. Гражданину на одно его обращение дается только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении гражданина.

6.10. Подготовленные ответы на обращения граждан ответственным исполнителем оформляются в проекте из регистрационной карточки обращения ЕСЭД на бланке структурного подразделения - Ответственного исполнителя и (или) бланках руководства Минпросвещения России и направляются на визирование. Письма зарубежным адресатам оформляются на бланках установленной формы (общий бланк Минпросвещения России).

6.11. Перед подписанием ответа гражданину в случае отсутствия письменного ответа от Соисполнителя проект ответа визируется заместителем, руководителем руководителя структурного подразделения Минпросвещения России - Соисполнителем.

6.12. Ответы на обращения граждан подписываются Министром, заместителями Министра, руководителями, заместителями руководителей структурных подразделений Минпросвещения России либо уполномоченным на то лицом в соответствии с их компетенцией.

6.13. Информационное письмо о результатах рассмотрения обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественную палату Российской Федерации, Генеральную прокуратуру Российской Федерации, Счетную палату Российской Федерации, аппараты уполномоченных по правам человека и правам ребенка, где рассмотрение обращения гражданина находится на контроле, подписывается Министром или заместителями Министра.

Ответы гражданам по таким обращениям могут быть подписаны руководителем структурного подразделения Минпросвещения России, если ранее он не принимал по ним решения.

6.14. Ответы на обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направленные на имя Министра, подготавливаются за подписью Министра либо заместителем Министра, исполняющим его обязанности.

6.15. Ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Минпросвещения России подготавливаются за подписью соответствующего курирующего заместителя Министра.

6.16. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководителями структурных подразделений Минпросвещения России, подготавливаются за подписью соответствующих курирующих заместителей Министра.

6.17. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными заместителями руководителей структурных подразделений Минпросвещения России, подготавливаются за подписью руководителей соответствующих структурных подразделений Минпросвещения России.

6.18. Проект ответа гражданину по обращению с отметкой "ДПК" передается на подпись Министру, заместителям Министра, руководителям структурных подразделений Минпросвещения России за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

6.19. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданам без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

6.20. Ответственность за достоверность, полноту информации в документах и ответе на обращение гражданина, а также за отсутствие в ней сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну или являющихся конфиденциальными, несет руководитель структурного подразделения Минпросвещения России, на рассмотрении которого находилось обращение гражданина.

6.21. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, даны на них исчерпывающие ответы и приняты необходимые меры по существу вопросов, поставленных в обращении гражданина.

6.22. При утрате письменного обращения гражданина руководителем структурного подразделения Минпросвещения России принимается решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок.

6.23. Работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в структурном подразделении Минпросвещения, не позднее 27 дней (если не установлен иной срок исполнения) с даты регистрации обращения выставляет в регистрационной карточке фамилию и инициалы исполнителя, вид исполнения.

6.24. Регистрация ответов на обращения граждан, в том числе находящихся на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации, Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации, Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палате Российской Федерации, Генеральной прокуратуре Российской Федерации, Счетной палате Российской Федерации, аппаратах уполномоченных по правам человека и правам ребенка, осуществляется Отделом.

6.25. Регистрационный номер ответа на обращение состоит из индекса структурного подразделения Минпросвещения России и регистрационного номера обращения.

6.26. Снятие с контроля документов по обращениям граждан осуществляется Отделом.

6.27. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении, а по обращениям с отметкой "ДПК" - дата снятия с контроля органом или организацией, давшим поручение.

6.28. Все действия работников структурных подразделений Минпросвещения России в ЕСЭД (принятие документов, просмотр электронного образа обращения, внесение изменений в регистрационную карточку, иные действия) осуществляются с обязательной автоматической системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также лиц, их производивших.

VII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений граждан

7.1. В случае, если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение гражданина не дается.

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

7.3. Письменное обращение гражданина, 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.

7.4. Если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Ответственный исполнитель направляет в тот же день такое обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Ответственный исполнитель сообщает гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. Министр либо его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение Минпросвещения России или одному и тому же должностному лицу Минпросвещения России.

В случае принятия Министром или заместителем Министра решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина или организации направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

О принятом решении Ответственный исполнитель информирует Департамент.

7.7. Новые обращения гражданина, поступившие после прекращения переписки с гражданином, направляются в структурное подразделение Минпросвещения России, подготовившее предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения о безосновательности очередного обращения гражданина, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.8. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения может быть удовлетворено, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер реагирования. Решение об этом принимается руководителем структурного подразделения Минпросвещения России, которому поручено рассмотрение обращения гражданина. В таком случае гражданину сообщается о прекращении рассмотрения обращения.

7.9. Обращения граждан, поступившие в Минпросвещения России из органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, содержащие жалобы на нарушение норм законодательства Российской Федерации заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Минпросвещения России в 10-дневный срок докладываются Министру с представлением заключений определенных им структурных подразделений Минпросвещения России.

7.10. Обращение гражданина, поступившее в Минпросвещения России на иностранном языке (при отсутствии перевода на русский язык), в день регистрации передается в уполномоченное за международное сотрудничество структурное подразделение Минпросвещения России, которое осуществляет перевод текста указанного обращения на русский язык в течение 2 рабочих дней со дня его поступления из Отдела.

Переведенное на русский язык обращение гражданина в день перевода направляется в Отдел.

Отдел в день получения перевода передает его в структурное подразделение Минпросвещения России, отвечающее за ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов, для рассмотрения в установленном порядке.

VIII. Порядок направления ответов по обращению граждан

8.1. Отправка ответов гражданам и организациям в Минпросвещения России осуществляется ежедневно и централизованно средствами почтовой и фельдъегерской связи, по каналам электрической связи, системам электронного взаимодействия и МЭДО. Ответ на обращение гражданина может быть выдан лично в Общественной приемной Минпросвещения России по заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

8.2. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении гражданина, поступившем в Минпросвещения России в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Минпросвещения России письменной форме.

8.3. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину отдельно на указанный им в обращении адрес.

8.4. Если обращение подписано несколькими гражданами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ направляется гражданину, указавшему свой адрес с просьбой довести данный ответ до сведения других граждан, подписавших обращение.

8.5. Если в обращении гражданина указан не один адрес гражданина и при этом ни один из них не определен как адрес, на который надо направлять ответ (например, для обращений в письменной форме, адрес по месту жительства и адрес по месту пребывания), ответ дается гражданину на все указанные адреса.

8.6. На поступившее в Минпросвещения России 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 Минпросвещения России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8.7. По просьбе гражданина ответ может быть направлен по электронному и/или почтовому адресу, указанному в обращении независимо от формы подачи обращения.

8.8. Направление ответа на обращения граждан адресатам после снятия документа с контроля осуществляется:

1) Отделом - на адрес электронной почты адресата, по системам электронного взаимодействия и МЭДО, фельдъегерской связи;

2) Экспедицией - на почтовый адрес адресата.

8.9. Работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в структурном подразделении Минпросвещения:

1) ежедневно (при наличии ответов на обращения граждан) формирует комплект исходящих писем на почтовую отправку (проверяет правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента, исходящего номера);

2) составляет в ЕСЭД электронный реестр на передачу почтовых отправлений и передает сформированный комплект писем в Экспедицию;

8.10. Работник Экспедиции:

1) принимает от структурного подразделения Минпросвещения России сформированный комплект исходящих писем, проверяет соответствие поступивших документов реестру, исходящих номеров, количества листов писем и приложений, правильность написания индексов почтовых отделений, почтовых адресов, фамилий и инициалов корреспондентов;

2) уведомляет в случае отсутствия указанного в реестре исходящего письма в комплекте писем на отправку о данном факте структурное подразделение Минпросвещения России, из которого поступил данный комплект писем;

3) передает комплект исходящих писем в почтовое отделение.

8.11. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

8.12. Отправка ответов на обращение гражданина по электронному адресу гражданина происходит из регистрационной карточки обращения гражданина в ЕСЭД с почтового ящика Минпросвещения России otvet@edu.gov.ru.

Одновременно с отправкой ответа на обращение гражданина формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид его отправки.

Направление ответов на обращения граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, аппаратов уполномоченных по правам человека и правам ребенка осуществляется Отделом через МЭДО, почтовую, фельдъегерскую связь.

8.13. В случае возврата корреспонденции Отдел вносит в регистрационную карточку обращения гражданина в ЕСЭД соответствующую информацию (отказ адресата от получения, отсутствие адресата по указанному адресу, ошибочное или неполное указание адреса, истечение срока хранения корреспонденции). В случае если структурное подразделение Минпросвещения России указало неверные адресные данные гражданина, контрольный срок по рассмотрению обращения гражданина возобновляется.

8.14. В случае утраты зарегистрированного документа или неотправления ответа на обращение гражданина Департамент принимает решение об инициировании проведения служебной проверки.

IX. Организация личного приема

9.1. Направление заявлений граждан на личный прием осуществляется путем заполнения электронной формы "Запись на личный прием" на официальном сайте Минпросвещения России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу http://edu.gov.ru или иными способами, указанными в [пунктах 2.5](#P93), [2.6](#P97), [2.7](#P98) и [2.9](#P100) Инструкции.

9.2. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день личного приема, при этом время продолжительности личного приема гражданина не может быть регламентировано. Прием граждан может быть перенесен по согласованию с заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Минпросвещения России. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены об указанном переносе.

9.3. Прием граждан ведется в Общественной приемной Минпросвещения России (далее - Приемная) - специальном помещении, обеспечивающем доступность для граждан, в том числе с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, отвечающем санитарно-эпидемиологическим требованиям.

9.4. На личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в Минпросвещения России возможности видео-конференц-связи.

9.5. Помещение Приемной оснащается атрибутами государственной символики Российской Федерации, специальными техническими средствами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, информационным стендом, факсимильной и телефонной связью. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное мягкой мебелью, стульями, столами для возможности оформления документов и обеспеченное канцелярскими товарами, пеленальным столиком. Для граждан, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, должны быть доступны места общественного пользования (туалеты) и места хранения верхней одежды граждан.

9.6. Здание, в котором располагается Приемная, оборудуется информационной табличкой (вывеской) "Общественная приемная Министерства просвещения Российской Федерации".

9.7. Деятельность Приемной координируется и контролируется Отделом.

9.8. Личный прием граждан Министром проводится в помещении Приемной Правительства Российской Федерации по вопросам, относящимся к полномочиям Минпросвещения России.

9.9. Отдел осуществляет организацию личного приема граждан Министром путем:

1) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема Министра;

2) получения не позднее 10 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Минпросвещения России, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме Министра, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме;

3) информационного-технического обеспечения приема граждан Министром.

9.10. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Минпросвещения России, осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым Министром, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Минпросвещения России (лицами, исполняющими их обязанности).

9.11. Организацию личного приема граждан заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Минпросвещения России (лицами, исполняющими их обязанности) осуществляют работники структурных подразделений Минпросвещения России, путем:

1) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;

2) предоставления в Отдел материалов к личному приему.

9.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если:

1) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2) в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минпросвещения России, при этом гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.13. При посещении гражданином Приемной в целях обеспечения общественной безопасности в установленном порядке проводится досмотр ручной клади гражданина с использованием технических средств с целью выявления запрещенных и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности посетителей Приемной и уполномоченных лиц Минпросвещения России.

9.14. Запрещается вносить в Приемную вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для посетителей Приемной и уполномоченных лиц Минпросвещения России, а также крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров и животных.

9.15. Утратил силу. - [Приказ](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E43C6B58CCDB61A18C42278B37A4D16FF865C5330BBC222FDDBC3E8606DA788CDC416F019DEE0B5C2rEM) Минпросвещения России от 30.06.2023 N 494.

X. Проведение личного приема

10.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Основным документом, удостоверяющим личность гражданина, является паспорт гражданина Российской Федерации. Личный прием гражданина по решению уполномоченного лица Минпросвещения России может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

10.2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

10.3. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, отдельным категориям граждан предоставляется право на личный прием в первоочередном порядке.

10.4. Результаты личного приема заносятся в карточку личного приема.

10.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет 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.

10.6. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема граждан, составленной по рекомендуемому образцу, приведенному в [приложении](#P372) к Инструкции.

10.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

10.8. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

(п. 10.8 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E43C6B58CCDB61A18C42278B37A4D16FF865C5330BBC222FCDBC3E8606DA788CDC416F019DEE0B5C2rEM) Минпросвещения России от 30.06.2023 N 494)

10.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В регистрационной карточке ЕСЭД при регистрации такого обращения делается отметка "Личный прием".

(п. 10.9 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=8628596B47EC9494F768A147FF07AEFC2E43C6B58CCDB61A18C42278B37A4D16FF865C5330BBC223F4DBC3E8606DA788CDC416F019DEE0B5C2rEM) Минпросвещения России от 30.06.2023 N 494)

10.10. В случае наличия граждан, не записанных на личный прием, но желающих быть принятыми и ожидающих приема без записи, уполномоченное лицо Минпросвещения России при необходимости принимает решение о продлении приема граждан, желающих быть принятыми.

XI. Порядок завершения работы с обращениями граждан

11.1. Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан формируются в дела работниками, отвечающими за делопроизводство по обращениям граждан в структурных подразделениях Минпросвещения России в соответствии с номенклатурой дел Минпросвещения России в хронологическом порядке по систематическому принципу.

11.2. Каждое рассмотренное письменное обращение гражданина и все материалы, связанные с его рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

1) лист резолюции по письменному обращению гражданина;

2) письменное обращение, приложения к нему (если имеются);

3) визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);

4) служебное письмо о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);

5) заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);

6) материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

11.3. Подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан запрещается.

11.4. Данные о списании документов по рассмотрению обращений граждан и материалы по ним формируются в ЕСЭД в электронные дела с номером соответствующего структурного подразделения Минпросвещения России.

11.5. Обращения граждан хранятся в архиве Минпросвещения России в течение 5 лет. Архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение Центральной экспертной комиссии Минпросвещения России, после получения которого составляется акт на уничтожение документов или передачу их на постоянное хранение.

XII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения

обращений граждан

12.1. Контроль за обеспечением порядка работы и сроков рассмотрения обращений граждан в Минпросвещения России осуществляется Отделом.

12.2. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений в структурных подразделениях Минпросвещения России определяется по дате подписания ответа на обращение (на 27 день), если не предусмотрен иной срок.

12.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в структурном подразделении осуществляется руководителем структурного подразделения Минпросвещения России.

12.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

1) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

3) напоминание структурным подразделениям Минпросвещения России о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;

4) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

5) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения поручений по обращениям граждан руководству Минпросвещения России;

6) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

12.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

12.6. Руководство структурных подразделений Минпросвещения России еженедельно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимает меры по устранению причин нарушений.

12.7. При нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан структурные подразделения Минпросвещения России оперативно информируют Отдел о причинах неисполнения.

12.8. Департамент организует методическое руководство по проверке состояния работы по обращениям граждан и соблюдения требований Инструкции в структурных подразделениях Минпросвещения России.

12.9. В целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений граждан, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, Департаментом осуществляется проведение плановых и внеплановых проверок.

12.10. Внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан проводятся с участием уполномоченных должностных лиц структурных подразделений Минпросвещения России на основании жалоб (претензий) граждан и на решения или действия (бездействие) работников Минпросвещения России, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений.

12.11. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Инструкцией, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

XIII. Организация учетно-контрольной, аналитической работы

по рассмотрению обращений граждан

13.1. Учетно-контрольная работа с обращениями граждан осуществляется в режиме их автоматизированной обработки в ЕСЭД. На основе ежедневной информации, которая поступает в базу данных ЕСЭД, делаются регламентные сводки:

1) о количестве поступивших в адрес Минпросвещения России обращений граждан (за месяц, квартал, полугодие, год, за определенный период в разрезе субъектов Российской Федерации по тематическим шифрам, по характеру заявителей по социальному составу, по содержанию поднимаемых в обращениях граждан вопросов);

2) о результатах рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в Минпросвещения России (общее количество за определенный период по классификатору тем и "ДПК"; рассмотрено руководством Минпросвещения России; с разбивкой по адресатам направления; количество поступивших в рамках личного приема);

3) о результатах работы с гражданами в Приемной и на личном приеме.

13.2. Руководители структурных подразделений Минпросвещения России обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;

2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан Минпросвещения России в пределах его полномочий;

3) количество и характер судебных споров по рассмотрению обращений граждан, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Минпросвещения России.

13.3. По итогам календарного года до 15 числа, следующего за отчетным годом месяца, руководители структурных подразделений Минпросвещения России направляют в Департамент аналитическую информацию и предложения по работе с обращениями граждан.

13.4. Департамент обобщает предложения и результаты анализа рассмотрения обращений граждан по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад Министру.

13.5. Ежегодно информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций размещается на официальном сайте Минпросвещения России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

13.5. Отдел размещает на закрытом информационном ресурсе Спецсвязи Федеральной службы охраны в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - портале электронного справочника по адресу: ССТУ.РФ отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, адресованных Президенту Российской Федерации, Минпросвещения России и принятых по ним мерах.

13.6. По итогам учетно-контрольной, аналитической работы по рассмотрению обращений граждан и с целью совершенствования организации и повышения качества работы с обращениями граждан Департаментом проводятся мероприятия по обучению работников Минпросвещения России.

Приложение

к Инструкции по организации работы

с обращениями граждан в Министерстве

просвещения Российской Федерации,

утвержденной приказом Министерства

просвещения Российской Федерации

от 14 июля 2022 г. N 556

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Лицевая сторона

Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес (электронный адрес): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер телефона/факса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время личного приема: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), должность)

Содержание устного обращения:

---------------------------------------------------------------------------

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оборотная сторона

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа:

---------------------------------------------------------------------------

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_\_\_\_\_ листов, в том числе

\_\_\_\_ листов приложений, \_\_\_\_\_\_\_ (материалов в печатном, электронном виде).

3. Тематика обращения

---------------------------------------------------------------------------

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

4. Принято иное решение (даны устный ответ или устное разъяснение, принято

письменное обращение, даны поручения, срок исполнения, приняты иные

решения):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

13. Должность лица, производившего личный прием

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного

лица, ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись лица, осуществившего

ввод информации

в автоматизированную систему

электронного документооборота

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)