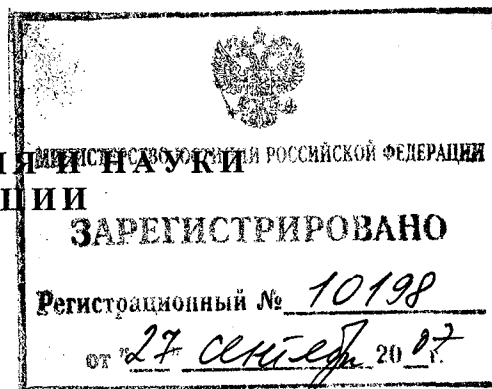




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(Минобрнауки России)

П Р И К А З



“ 19 ” ИЮНЯ 2007 г.

№ 177

**Об утверждении Административного регламента Министерства образования и науки Российской Федерации по исполнению государственной функции «Организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

В соответствии с пунктом 7 Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственной функции и административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. № 679 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 47, ст. 4933), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства образования и науки Российской Федерации по исполнению государственной функции «Организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Департаменту по управлению делами и государственной службе (Кабанову А.Г.) направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Фридлянова В.Н.



А. Фурсенко

УТВЕРЖДЕН  
приказом Минобрнауки России  
от 19 июня 2007 г. № 177

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**Министерства образования и науки Российской Федерации по исполнению государственной функции «Организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

### I. Общие положения

1.1. Административный регламент Министерства образования и науки Российской Федерации (далее – Минобрнауки России) по исполнению государственной функции «Организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – государственная функция) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Министерства образования и науки Российской Федерации.

Положения настоящего Регламента распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и Минобрнауки России в процессе реализации им иных государственных функций.

Для целей настоящего Регламента используются следующие термины:

а) «Обращение гражданина» – направленные в Минобрнауки России или должностному лицу Минобрнауки России письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Минобрнауки России.

б) «Должностное лицо» – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Минобрнауки России.

1.2. Государственная функция определена п. 5.6 Положения о Министерстве образования и науки Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2004 г. № 280 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 25, ст. 2562; 2005, № 15, ст. 1350; 2006, № 18, ст. 2007).

Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 25 декабря 1993 г., № 237);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060).

1.3. Государственная функция исполняется федеральными государственными гражданскими служащими Минобрнауки России, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Минобрнауки России, исполнение государственной функции может осуществляться во взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.4. Конечным результатом исполнения государственной функции может являться:

устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

#### **Требования к обращению гражданина.**

**Требования к письменному обращению.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Минобрнауки России:

125993, г.Москва, ГСП-3, ул.Тверская, д.11.

График работы экспедиции Минобрнауки России:

понедельник, вторник, среда, четверг	– с 9.00 до 18.00;
пятница	– с 9.00 до 17.45;
обеденный перерыв	– с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется по следующему электронному адресу: [info@mon.gov.ru](mailto:info@mon.gov.ru).

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: (495) 629-08-91.

**Требования к устному обращению.** Гражданин в своем устном обращении сообщает либо наименование государственного органа, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

Требования к устному обращению в ходе личного приема. Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема, регистрационную карточку личного приема автоматизированной системы Минобрнауки России.

Контактная информация Минобрнауки России приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

Государственная функция выполняется бесплатно.

## **II. Требования к порядку исполнения государственной функции**

**Порядок информирования об исполнении государственной функции.**

Информация об исполнении государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется

специалистами общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России по телефону:

(495) 629-61-03.

Контактный телефон начальника общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России:

(495) 629-70-62.

Справочный телефон Минобрнауки России: (495) 629-70-62.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц Минобрнауки России;

график приема граждан заместителями Министра образования и науки Российской Федерации, руководителями структурных подразделений Минобрнауки России;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение структурных подразделений Минобрнауки России.

Телефон экспедиции Минобрнауки России: (495) 629-57-62.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница – с 9.00 до 17.45;

обеденный перерыв – с 12.00 до 12.45.

Официальный Интернет-портал Минобрнауки России:  
<http://www.mon.gov.ru/>.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе «Порядок личного приема граждан» раздела главного меню «Общественная приемная» официального Интернет-портала Минобрнауки России – <http://www.mon.gov.ru/>.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема, может быть проведен непосредственно при приходе гражданина в Минобрнауки России по адресу:

г.Москва, ул.Тверская, д.11.

График приема граждан доводится до сведения через информационный стенд и информационный терминал, находящиеся на входе в Минобрнауки России, а также доступен на официальном Интернет-ресурсе Минобрнауки России в подразделе «Порядок личного приема граждан» раздела главного меню «Общественная приемная».

### **Предварительная запись и график личного приема.**

Министр образования и науки Российской Федерации осуществляет прием в помещении Приемной Правительства Российской Федерации. Запись на прием осуществляется работником отдела по работе с обращениями граждан Департамента массовых коммуникаций, культуры и образования Правительства Российской Федерации. Адрес:

103274, Москва, Краснопресненская наб., д.2, стр.2.

Телефон для справок о приеме: (495) 205-42-97.

График приема граждан руководителями федеральных органов исполнительной власти, утверждаемый Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации, доступен на официальном Интернет-портале Правительства Российской Федерации: <http://www.government.gov.ru/> в подразделе «Информационные материалы» раздела главного меню «Работа с обращениями граждан».

Заместители Министра образования и науки Российской Федерации осуществляют прием граждан ежемесячно по адресу:

г.Москва, ул.Тверская, д.11.

Запись на личный прием к заместителям Министра образования и науки Российской Федерации осуществляется советниками заместителей Министра.

Графики личного приема граждан заместителями Министра образования и науки Российской Федерации и телефоны для предварительной записи:

Должность	Дни и часы приема ежемесячно
Статс-секретарь – заместитель Министра	Четверг второй недели месяца с 17.00. до 18.00 Контактный телефон: (495) 629-44-36
заместитель Министра	Понедельник третьей недели месяца с 17.00 до 18.00 Контактный телефон: (495) 629-03-78

Директора департаментов Минобрнауки России осуществляют прием граждан еженедельно (дата и время приема определяется непосредственно директорами департаментов) по адресу:

125993, г.Москва, ул.Тверская, д.11; Брюсов пер., д.11.

Запись на прием к директорам департаментов осуществляется работниками секретариата соответствующих департаментов.

Графики личного приема граждан директорами департаментов и телефоны для предварительной записи:

Департамент	Дни приема еженедельно
Департамент прогнозирования и организации бюджетного процесса	приемная (495) 629-16-64
Департамент государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования	приемная (495) 629-18-79
Департамент научно-технической и инновационной политики	приемная (495) 629-07-45
Департамент международного сотрудничества	приемная (495) 629-24-25
Департамент молодежной политики, воспитания и социальной защиты детей	приемная (495) 629-04-28
Департамент по управлению делами и государственной службе	приемная (495) 629-66-10



**Сроки исполнения государственной функции.**

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минобрнауки России.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минобрнауки России, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Письменное обращение, поступившее в Минобрнауки России, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более, чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

**Требования к помещению для личного приема граждан.**

Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Минобрнауки России;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной функции;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Помещения приемных заместителей Министра образования и науки Российской Федерации, директоров департаментов Минобрнауки России должны соответствовать указанным требованиям.

**Основания для отказа в исполнении государственной функции:**

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

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

если в указанном выше обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр (заместитель Министра) образования и науки Российской Федерации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Минобрнауки России или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Минобрнауки России либо должностному лицу Минобрнауки России.

### **III. Административные процедуры**

3.1. Исполнение государственной функции включает в себя выполнение отдельных административных процедур.

При регистрации и исполнении письменного обращения гражданина выделяют следующие административные процедуры и сроки:

прием и регистрация письменного обращения — 3 дня;

направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности — 7 дней;

рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения,  
принятие по нему решения и направление ответа – 30 дней  
со дня  
регистрации.

Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при регистрации и исполнении письменного обращения гражданина дана в приложении 2 к настоящему Регламенту.

**Прием и регистрация письменного обращения.** Основание для начала административной процедуры: поступление в Минобрнауки России письменного обращения от гражданина.

Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Специалист общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит:

наименование государственного органа, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

Если обращение не соответствует требованиям к письменным обращениям, установленным в разделе I «Общие положения» настоящего Регламента, то в соответствии с основаниями для отказа в исполнении государственной функции, установленными в разделе II «Требования к

порядку исполнения государственной функции» настоящего Регламента, ответ на обращение не дается.

В трехдневный срок специалист общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе регистрирует и ставит на контроль соответствующее требованиям обращение путем внесения данных в регистрационную карточку автоматизированной системы. Регистрационная карточка обращения гражданина состоит из следующих закладок:

Регистрация;

Исполнение.

На первой закладке отражается информация о поступившем в Минобрнауки России обращении. При регистрации обращения вводится информация о гражданине, обратившемся в Минобрнауки России, сопроводительном письме из организации, предварительно рассматривавшей данное обращение, тематике обращения, на чье имя поступило обращение, краткое содержание обращения.

Все обращения граждан ставятся на контроль, автоматизированная система автоматически проставляет срок исполнения обращения. При этом на регистрационной карточке появляется визуальный знак контрольности обращения – красная буква К.

Автоматизированная система проверяет обращения граждан на повторность. Если обращение повторное, на регистрационной карточке появляется визуальный знак повторности – черная буква П.

Автоматизированная система позволяет осуществлять связку обращения с другими документами Минобрнауки России и просматривать их из регистрационной карточки обращения. Также существует возможность прикрепления к регистрационной карточке электронных образов документов. Это может быть само обращение, сопроводительное письмо к обращению, напоминания об исполнении, уведомления исполнителей.

Описание реквизитов закладки «Регистрация» дано в приложении 3 «Описание реквизитов закладки «Регистрация» регистрационной карточки автоматизированной системы» к настоящему Регламенту.

**Направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности.** Основание для начала административной процедуры: регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

Начальник общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России, в зависимости от содержания письменного обращения:

в трехдневный срок направляет обращение с проектом резолюции руководству Минобрнауки России;

в трехдневный срок со дня регистрации направляет обращение соответствующим руководителям структурных подразделений Министерства для рассмотрения и ответа авторам обращений;

в семидневный срок со дня регистрации перенаправляет обращение в федеральные службы и федеральные агентства, находящиеся в ведении Минобрнауки России, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и ответа, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

в семидневный срок со дня регистрации перенаправляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минобрнауки России, федеральных служб и федеральных агентств, находящихся в ведении Минобрнауки России, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

в семидневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, 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.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям Минобрнауки России, федеральным службам и федеральным агентствам, находящимся в ведении Минобрнауки России, ответственным исполнителем является подразделение Минобрнауки России, федеральная служба или федеральное агентство, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Общий отдел Департамента по управлению делами и государственной службе при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Минобрнауки России, федеральных служб и федеральных агентств, находящихся в ведении Минобрнауки России, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**Рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа.**

Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации в Минобрнауки России.

В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию Минобрнауки России, руководители Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России, начальник общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России направляют их в семидневный срок со дня регистрации по принадлежности и информируют об этом гражданина.

Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится руководителями структурных подразделений Минобрнауки России в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, направляется в письменном виде.

Специалист департамента Минобрнауки России, ответственный за координацию работы с обращениями граждан, либо специалист общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе в трехдневный срок заносит сведения о ходе рассмотрения обращения в регистрационную карточку на закладку «Исполнение».

После окончательного ответа гражданину обращение снимается с контроля. Визуальный признак контрольности «К» окрашивается в черный цвет.



Автоматизированная система постоянно отслеживает контрольные документы. В дополнительном поле регистрационной карточки высвечивается информация о состоянии исполнения документа:

до окончания срока осталось 9 дней;

срок исполнения истек;

просрочено 3 дня.

По окончании работы с обращением оно может быть списано в дело. Информация о списании в дело отражается в регистрационной карточке обращения.

Описание реквизитов закладки «Исполнение» дано в приложении 4 «Описание реквизитов закладки «Исполнение» регистрационной карточки автоматизированной системы» к настоящему Регламенту.

3.2. Организация и проведение личного приема граждан в Минобрнауки России предусматривает исполнение следующих административных процедур:

запись на личный прием;

проведение личного приема;

рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при организации и проведении личного приема граждан в Минобрнауки России дана в приложении 5 к настоящему Регламенту.

**Запись на личный прием.** Основание для начала административной процедуры: поступление в Минобрнауки России устной либо письменной заявки на личный прием.

Запись на личный прием осуществляется в соответствии с разделом II «Требования к порядку исполнения государственной функции» настоящего Регламента. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

При отсутствии в письменной заявке контактного телефона гражданина на его почтовый адрес высылается информация о графике личного приема заместителей Министра образования и науки Российской Федерации, директоров департаментов Минобрнауки России; адрес официального Интернет-портала Минобрнауки России.

Подготовка вопросов к личному приему граждан и проектов решений по ним осуществляется советниками заместителей Министра образования и науки Российской Федерации и специалистами департаментов Минобрнауки России, ответственными за координацию работы с обращениями граждан.

Материалы к личному приему граждан не менее, чем за 3 дня до даты его проведения представляются заместителю Министра образования и науки Российской Федерации, директору департамента Минобрнауки России, осуществляющему прием.

В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) заместителя Министра образования и науки Российской Федерации, директора департамента Минобрнауки России, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

**Проведение личного приема.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Специалист общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе либо специалист департамента Минобрнауки России, в котором осуществляется личный прием, ответственный за координацию работы с обращениями граждан, письменно фиксирует в журнале личного приема граждан (по форме согласно приложению 6 к настоящему Регламенту) дату обращения, персональные данные гражданина (Ф.И.О., адрес), краткое содержание вопроса, Ф.И.О., должность лица, осуществляющего личный прием. Одновременно с этим

заполняется регистрационная карточка личного приема автоматизированной системы.

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 учета.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Регламентом для письменных обращений.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минобрнауки России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Результаты личного приема граждан также фиксируются в журналах личного приема граждан, которые ведутся ответственными работниками секретариатов заместителей Министра образования и науки Российской Федерации; департаментов Минобрнауки России в регистрационной карточке личного приема автоматизированной системы. Реквизиты регистрационной карточки автоматизированной системы и порядок ее заполнения аналогичны порядку заполнения при рассмотрении письменных обращений.

**Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.** Основание для начала административной процедуры: изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложений, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении,

гражданину предлагается в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям. В этом случае выполняются административные процедуры регистрации и исполнения письменных обращений в соответствии с п. 3.1 настоящего Регламента.

3.3. Руководители структурных подразделений Минобрнауки России организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

Статистические данные по обращениям граждан ежемесячно размещаются на официальном Интернет-портале Минобрнауки России.

Общий отдел Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России еженедельно подготавливает справку о рассмотрении писем граждан, поступивших в Минобрнауки России, содержащую следующие реквизиты:

- перечень структурных подразделений Минобрнауки России;

- количество поступивших обращений;

- количество рассмотренных обращений:

  - всего;

  - в срок;

  - с нарушением срока;

- количество находящихся на рассмотрении обращений:

  - всего;

  - с просрочкой.

По итогам года Департамент по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России обобщает результаты анализа обращений граждан и представляет его на рассмотрение Министру образования и науки Российской Федерации для последующего представления в Правительство Российской Федерации.

#### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

    постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

    сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

    снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется общим отделом Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

    направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке

защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);

поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

представление исполнителем информации о личном приеме с гражданином и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, и принятием решений специалистами осуществляется должностным лицом — начальником общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России путем проверок исполнения положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Специалисты общего отдела Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России, ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения государственной функции в соответствии с их должностными регламентами.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к

ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Директор Департамента по управлению делами и государственной службе осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан.

4.3. Общий отдел Департамента по управлению делами и государственной службе Минобрнауки России на основе собственных данных, а также на основе информации, предоставляемой структурными подразделениями Минобрнауки России, подготавливает статистические и аналитические материалы по итогам работы с обращениями граждан за истекший месяц, полугодие, год.

Материалы размещаются в подразделе «Порядок личного приема граждан» раздела главного меню «Общественная приемная» официального Интернет-портала Минобрнауки России – <http://www.mon.gov.ru/>.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения государственной функции**

5.1. Действия (бездействие) и решения Минобрнауки России, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, могут быть обжалованы:

вышестоящему должностному лицу Минобрнауки России;

Министру (заместителю Министра) образования и науки Российской Федерации.

5.2 Обращение (жалоба) подается в письменной форме либо при личном приеме.

При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица Минобрнауки России, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество

(последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, вышестоящее должностное лицо, Министр (заместитель Министра) образования и науки Российской Федерации:

признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения государственной функции;

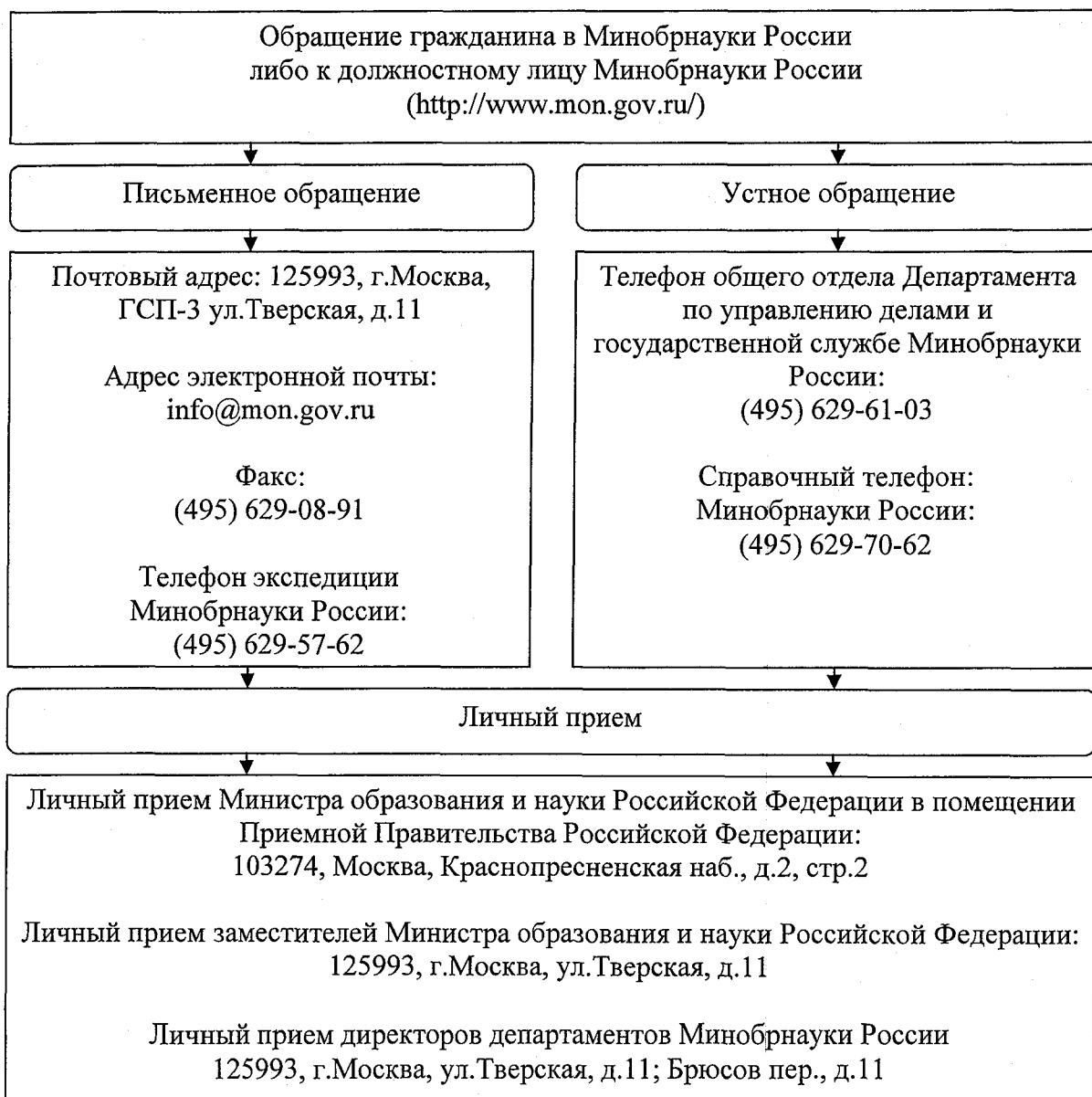
признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Минобрнауки России, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, в судебном порядке.



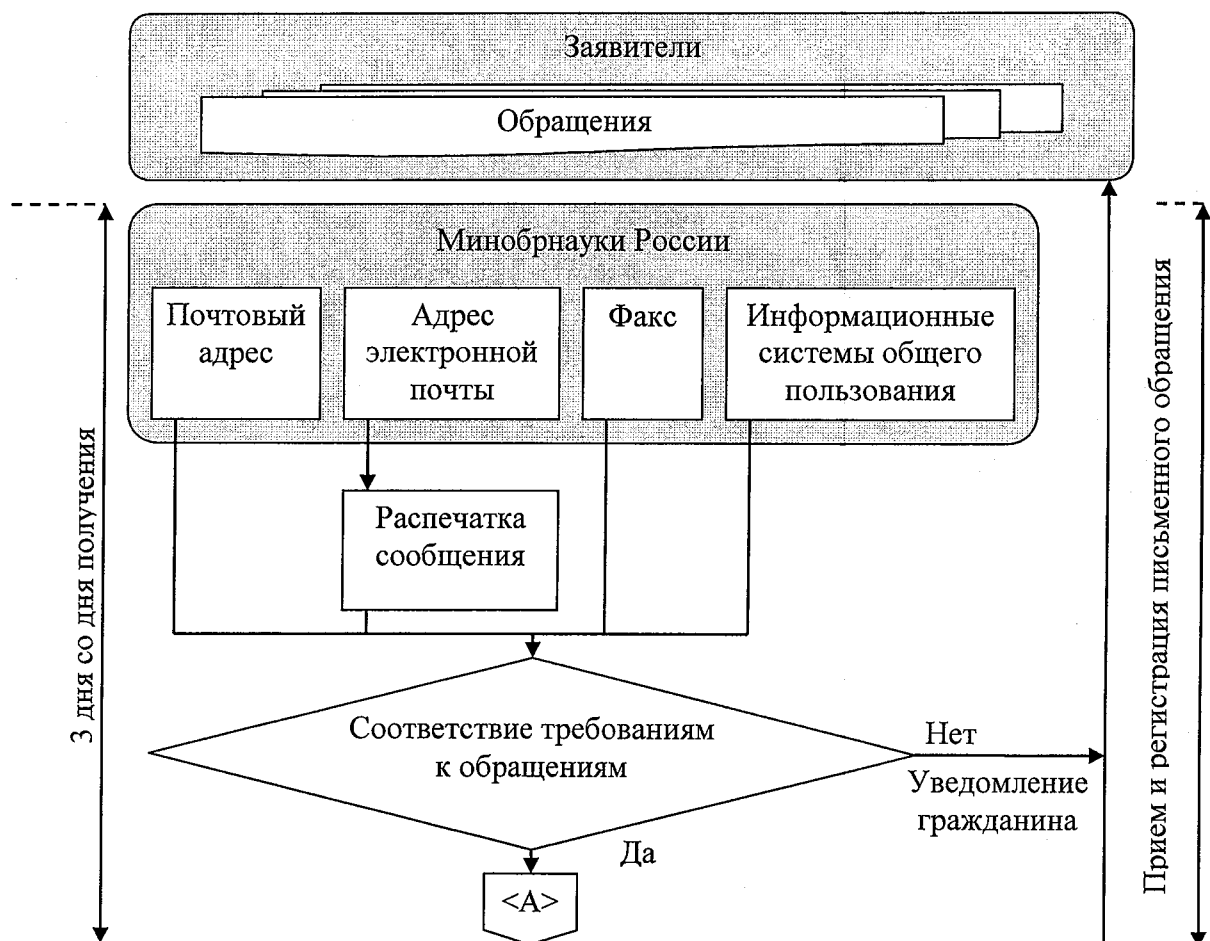
**Приложение 1**  
**к Административному регламенту**  
**Министерства образования и науки**  
**Российской Федерации по**  
**исполнению государственной**  
**функции «Организует прием**  
**граждан, обеспечивает**  
**своевременное и полное**  
**рассмотрение устных и письменных**  
**обращений граждан, принятие по**  
**ним решений и направление ответов**  
**в установленный законодательством**  
**Российской Федерации срок»**

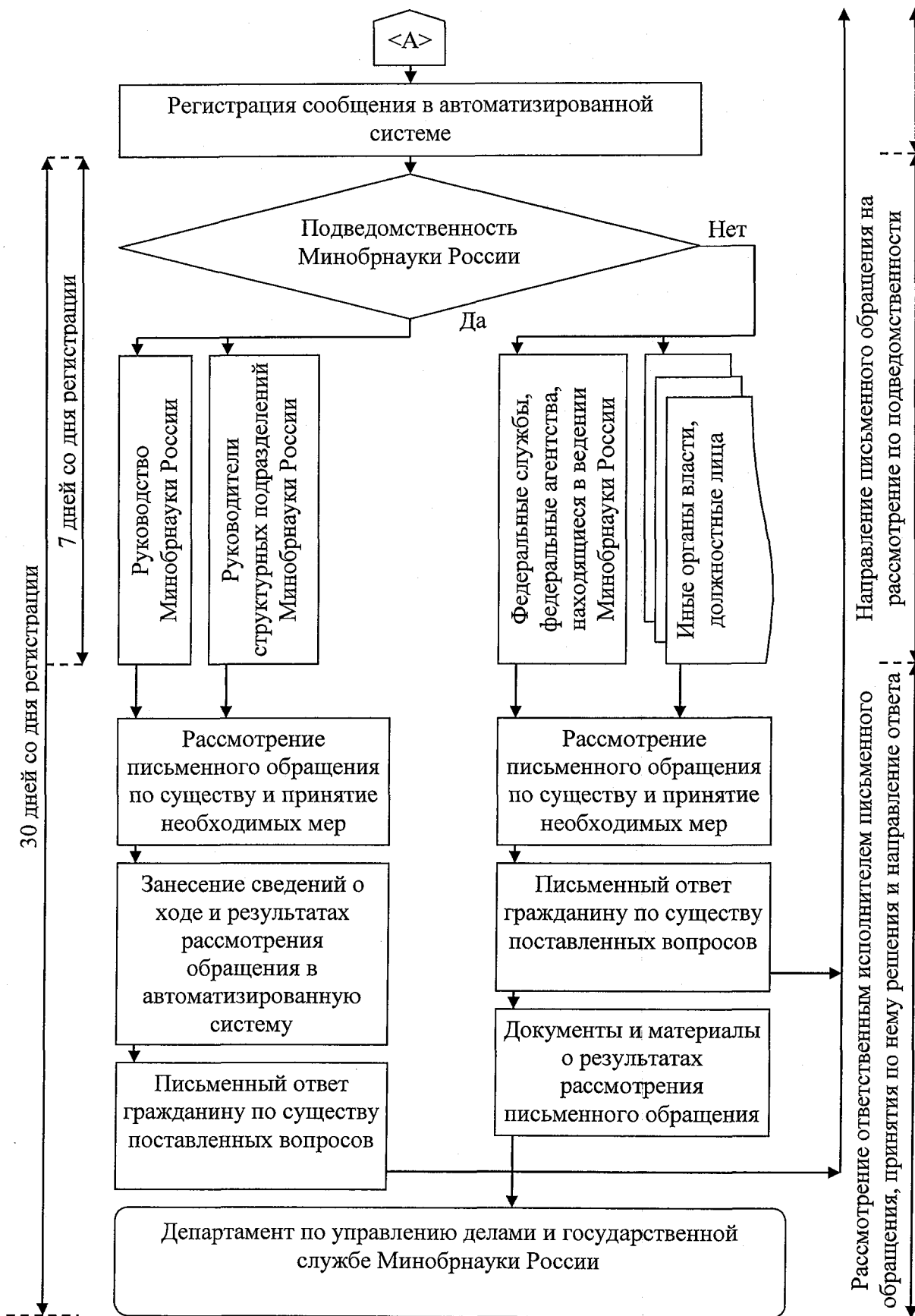
**Контактная информация Минобрнауки России**



**Приложение 2**  
**к Административному регламенту**  
**Министерства образования и науки**  
**Российской Федерации по**  
**исполнению государственной**  
**функции «Организует прием**  
**граждан, обеспечивает**  
**своевременное и полное**  
**рассмотрение устных и письменных**  
**обращений граждан, принятие по**  
**ним решений и направление ответов**  
**в установленный законодательством**  
**Российской Федерации срок»**

**Блок-схема последовательности административных процедур и**  
**административных действий при регистрации и исполнении**  
**письменного обращения гражданина**





Приложение 3  
к Административному регламенту  
Министерства образования и науки  
Российской Федерации по  
исполнению государственной  
функции «Организует прием  
граждан, обеспечивает  
своевременное и полное  
рассмотрение устных и письменных  
обращений граждан, принятие по  
ним решений и направление ответов  
в установленный законодательством  
Российской Федерации срок»

**Описание реквизитов закладки «Регистрация» регистрационной  
карточки автоматизированной системы**

Реквизит	Описание реквизита
Регистрационный номер	Имеет структуру в соответствии с правилами формирования номера: П-№, где П-префикс, а №-порядковый номер. Письменные обращения граждан обозначаются: «ПГ-№». Обращения на личном приеме обозначаются: «ЛП-№»
Дата регистрации	Имеет формат «ДД.ММ.ГГГГ». По умолчанию – текущая дата.
Признак контрольности	Буква «К», если документ контрольный
Признак повторности	Буква «П», если документ повторный
Срок исполнения	Имеет формат «ДД,ММ,ГГГГ». По умолчанию – 30 дней от даты регистрации
Дополнительное поле	Причины переноса срока исполнения
Корреспондент	ФИО (последнее – при наличии отчества) гражданина
Адрес гражданина	Почтовый индекс и адрес гражданина
Гражданин	Субъект обращения
Категория	Категория заявления
Социальное положение	Социальное положение гражданина
Содержание	Краткое содержание документа

Тема		Тема обращения
Вид обращения		Вид обращения
Кому		Подразделение или ФИО должностного лица, кому адресован документ
Листов		Количество листов в документе
Вид доставки		Способ доставки документа
Сопроводительный документ	Организация	Организация-корреспондент поручения
	Дата	Дата поручения. По умолчанию – текущая дата
	№ поручения	Номер поручения
	Подписал	ФИО лица, подписавшего поручение
	Поручение	Краткое содержание поручения
Резолюция	Автор	ФИО должностного лица, от имени которого дается резолюция к документу
	Дата	Дата резолюции. По умолчанию – текущая дата
	Кому	Перечень исполнителей резолюции
	Содержание	Текст резолюции
Повторные письма		Список повторных писем
Прикрепленные файлы		Электронные образы документов (в виде файлов)
Формировать связь		Ссылка на регистрационные номера документов, связанных с данным
Показать связки		Ссылка на регистрационные номера документов, связанных с данным
Обмен данными		Ссылка на регистрационную карточку из другого хранилища

Приложение 4  
к Административному регламенту  
Министерства образования и науки  
Российской Федерации по  
исполнению государственной  
функции «Организует прием  
граждан, обеспечивает  
своевременное и полное  
рассмотрение устных и письменных  
обращений граждан, принятие по  
ним решений и направление ответов  
в установленный законодательством  
Российской Федерации срок»

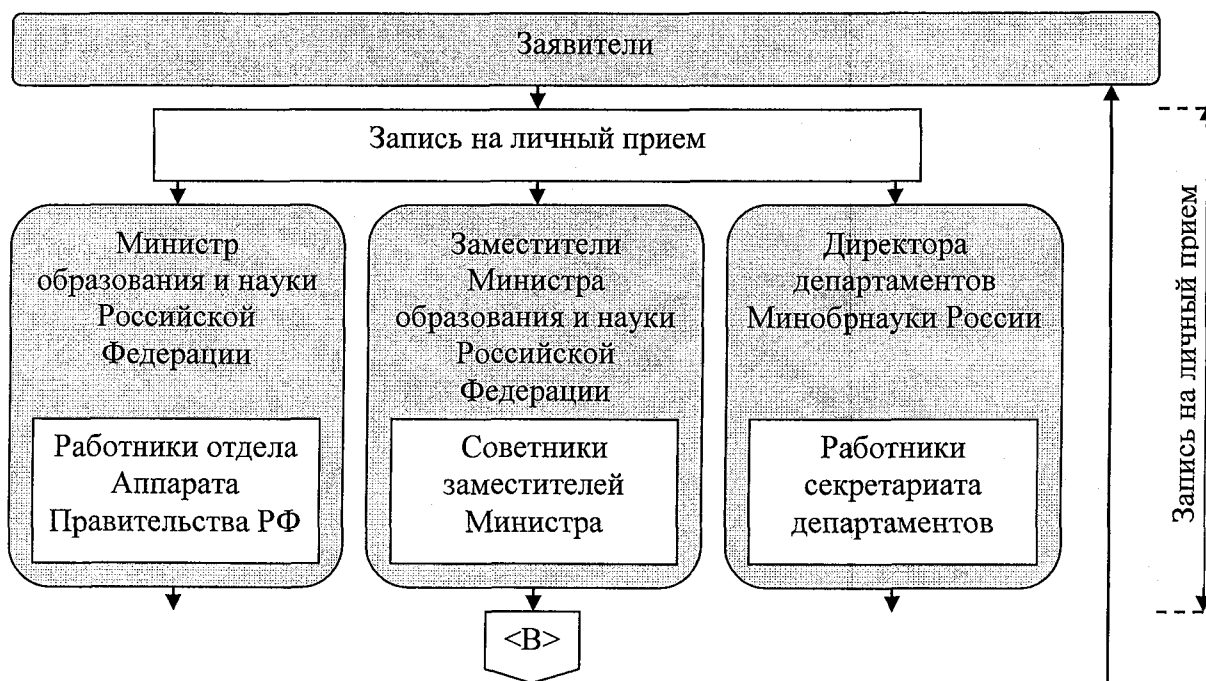
**Описание реквизитов закладки «Исполнение» регистрационной  
карточки автоматизированной системы**

Реквизит		Описание реквизита
Дополнительное поле 1		Количество просроченных дней
ДПК		Дополнительный признак контроля
Ответственный исполнитель		ФИО ответственного исполнителя
Исполнитель		ФИО исполнителя
Дополнительное поле 2		Телефон исполнителя
Состояние исполнения		Состояние исполнения на текущий момент
Ход исполнения	Дата	Дата получения перенаправленного обращения
	Содержание	Содержание резолюции перенаправленного обращения
Промежуточное решение (составной объект, возможно несколько промежуточных ответов)	Номер	Исходящий номер промежуточного решения
	Дата	Дата ответа на письмо (исполнения) Имеет формат «ДД,ММ,ГГГГ»
	Организация	Наименование организации, которой отправлен промежуточный ответ
	Содержание	Краткое содержание
	Причина промежут. решения	Причина промежуточного решения

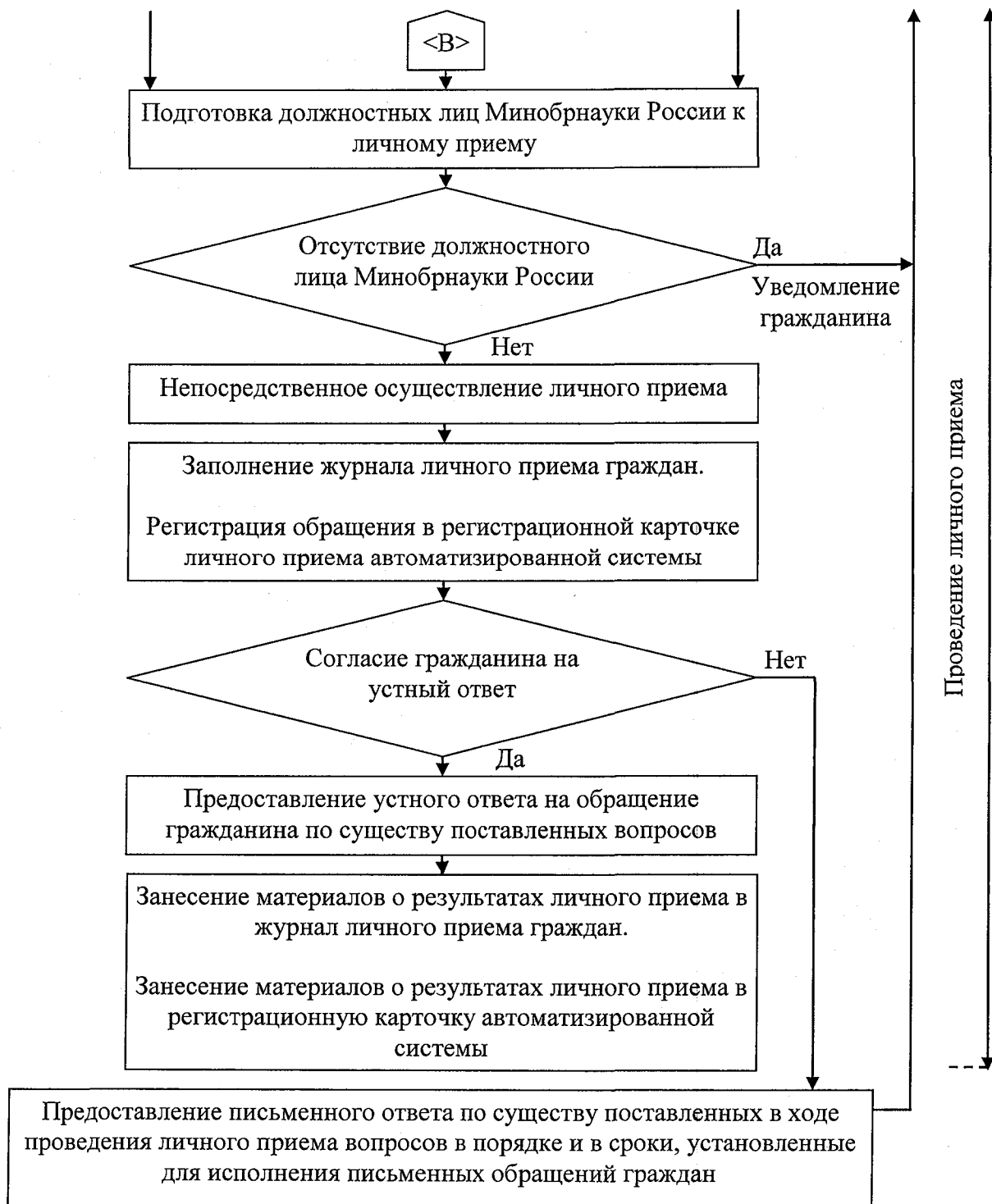
Окончательный ответ	№ исх.	Номер исходящего письма
	Дата	Дата ответа. По умолчанию – текущая дата
	Корресп.	ФИО корреспондента
	Адресат	Список организаций, которым направлен ответ
	Подписал	ФИО сотрудника, подписавшего письмо
	Содержание	Краткое содержание письма
	Вид исполнения	Как исполнен документ
Списан в дело		№ дела, № тома, № страницы
Журнал передачи		Отражает информацию о месте нахождения письма гражданина. Содержит информацию о сотруднике, получившем обращение, дате передачи ему обращения, дате возвращения обращения в отдел делопроизводства и архива

**Приложение 5**  
**к Административному регламенту**  
**Министерства образования и науки**  
**Российской Федерации по**  
**исполнению государственной**  
**функции «Организует прием**  
**граждан, обеспечивает**  
**своевременное и полное**  
**рассмотрение устных и письменных**  
**обращений граждан, принятие по**  
**ним решений и направление**  
**ответов в установленный**  
**законодательством Российской**  
**Федерации срок»**

**Блок-схема последовательности административных процедур и**  
**административных действий при организации и проведении личного**  
**приема граждан в Минобрнауки России**







Приложение 6  
к Административному регламенту  
Министерства образования и науки  
Российской Федерации по  
исполнению государственной  
функции «Организует прием  
граждан, обеспечивает  
своевременное и полное  
рассмотрение устных и письменных  
обращений граждан, принятие по  
ним решений и направление ответов  
в установленный законодательством  
Российской Федерации срок»

ФОРМА

**Журнал личного приема граждан**

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	Ф.И.О., должность лица, осуществляющего личный прием	Примечание