



**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЕГЪЭДЖЭНЫГЪЭМКІЭ,
ЩІЭНЫГЪЭМРЭ ЩІАЛЭГЪУАЛЭМ Я ІУЭХУХЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ БИЛИМ БЕРІУ,
ИЛМУ ЭМ ЖАШ ТЁЛЮНЮ ИШЛЕРИ ЖАНЫ БЛА МИНИСТЕРСТВОСУ**

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

П Р И К А З

«27» 06 2019 г.

№ 625

Об утверждении Порядка организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный действующим законодательством срок в Министерстве просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок по организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный действующим законодательством срок в Министерстве просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики.

2. Руководителям структурных подразделений обеспечить строгое соблюдение требований настоящего Порядка.

3. Признать утратившим силу приказ Министерства образования и науки Кабардино-Балкарской Республики от 11 ноября 2014 г. № 1095 «Об утверждении Порядка Министерства образования, науки и по делам молодежи КБР по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный действующим законодательством срок».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

А. Кумыков

УТВЕРЖДЕН

приказом
Министерства просвещения,
науки и по делам молодежи
Кабардино-Балкарской Республики
от 27.06.19 2019 г. № 625

ПОРЯДОК

**организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятия по ним решений и направления ответов в установленный
действующим законодательством срок в Министерстве просвещения,
науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации и Конституцией Кабардино-Балкарской Республики права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан работниками Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министерство), определяет сроки и последовательность действий при организации рассмотрения обращений граждан.

2. Установленный Порядок распространяется:

на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным правом;

на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и их должностных лиц.

3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Конституцией Кабардино-Балкарской Республики;

Положением о Министерстве просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным постановлением

Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 19 августа 2014 г. № 178-ПП «О Министерстве просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики»;
настоящим Порядком.

II. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

4. В настоящем Порядке используются следующие термины:

обращение - направленное в адрес Министерства или должностного лица в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Министерства и должностных лиц, либо критика деятельности Министерства и его должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве;

дубликат обращения - обращение гражданина, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с законодательством, а также в котором;

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Министерство;

сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

III. Требования к рассмотрению обращений граждан

5. Обращение должно содержать:

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

фамилию, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии);
почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме,
либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме
электронного документа;

изложение гражданином сути предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

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 нарочно направляется по
почтовому адресу Министерства: индекс: 360051, КБР, г. Нальчик,
ул. Кешокова, 43.

График работы Министерства: с 9.00 час. до 18.00 час.; обеденный перерыв
- с 13.00 час. до 14.00 час.; выходные - суббота, воскресенье.

Письменное обращение по электронной почте направляется по
следующему электронному адресу: minobrsc@kbr.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему
номеру: (8662) 42-13-47.

6. В случае, 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
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.

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

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению,
ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в
государственный орган, орган местного самоуправления или должностному
лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня
регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение,
если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос,
на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи
с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся
новые доводы или обстоятельства, руководство Министерства вправе принять
решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки
с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и
ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном
решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

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

IV. Рассмотрение обращений

9. Данное Положение распространяется на обращения, содержащие вопросы, отнесенные к компетенции Министерства.

При рассмотрении обращения Министерством гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

10. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о необходимых для рассмотрения обращения документах и материалах в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководство Министерства вправе продлить срок

рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 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.

13. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

14. Министерство 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.

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

16. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

17. Обращение может быть индивидуальным, то есть поданным самим гражданином, права которого нарушены, или его представителем, а также по просьбе гражданина представителем общественной организации, трудового коллектива, и коллективным.

18. Преследование гражданина в связи с его обращением в Министерство с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав и законных интересов, либо прав и законных интересов других лиц запрещается.

19. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

20. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

V. Порядок рассмотрения обращений граждан

21. Министерство:

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

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 6, 7 настоящего Порядка;

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

VI. Информирование граждан по вопросам обращений

22. Информация по вопросам обращений граждан предоставляется по телефону: (8662) 42-13-47 в том числе:

контактные телефоны должностных лиц Министерства;

график приема граждан заместителями министра просвещения, науки Кабардино-Балкарской Республики, руководителями структурных подразделений Министерства;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение структурных подразделений Министерства;

официальный интернет-портал Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики: <http://www.edukbr.ru>.

23. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема, может быть проведен непосредственно при приходе гражданина в Министерство по адресу: г. Нальчик, ул. Кешокова, 43.

График личного приема граждан руководством Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики размещены на сайте Министерства.

Должность	День и часы приема
министр	Каждый вторник, 15.00.- 17.00.
заместитель министра, курирующий направление образования	среда 10.00.- 13.00.
заместитель министра, курирующий экономическое направление	четверг, 15.00.- 17.00.
заместитель министра, курирующий направление по делам молодежи	пятница, 15.00.- 17.00.

График приема граждан доводится до сведения через средства массовой информации, а также доступен на официальном Интернет-портале системы образования.

Личный прием граждан проводится в кабинете министра просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики по адресу: г. Нальчик, ул. Кешокова, 43, 2 этаж. Прием осуществляется министром просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики. Телефон для справок о приеме: (8662) 42-13-47.

Заместители министра просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики осуществляют прием граждан еженедельно по адресу: г. Нальчик, ул. Кешокова, 43, 2 этаж.

VII. Контроль за соблюдением настоящего Порядка

24. Контроль за исполнением настоящего Порядка осуществляется министром по каждому поручению о рассмотрении обращения граждан.

25. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.