



**ПРИКАЗ**

24.11.2014

г. Казань

**БОЕРЫК**

№

6683/14

Об утверждении Служебного регламента  
работы с обращениями граждан  
в Министерстве образования  
и науки Республики Татарстан

В целях обеспечения работы с обращениями граждан и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Служебный регламент работы с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Республики Татарстан.

2. Начальникам управлений, отделов Министерства образования и науки Республики Татарстан обеспечить выполнение Служебного регламента, утвержденного настоящим приказом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель Премьер-министра  
Республики Татарстан – министр

Э.Н. Фаттахов

Утвержден

приказом министра образования и  
науки Республики Татарстан

от 24.11.14 № 6683/14

**СЛУЖЕБНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ  
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

**Казань - 2014**



## Содержание

1.	Порядок работы с письменными обращениями граждан .....	4
2.	Порядок приема граждан и представителей предприятий, организаций .....	14
3.	Работа с электронными обращениями граждан.....	17
4.	Контроль за рассмотрением обращений граждан.....	20
4.1.	Система контроля.....	21
4.2.	Определение начальных сроков исполнения документов.....	22
4.3.	Снятие с контроля исполнения поручений .....	23
4.4.	Текущий контроль.....	24
5.	Архив временного хранения исполненных документов .....	25
6.	Оформление ответов на обращения граждан.....	25
7.	Общие требования, предъявляемые к текстам проектов документов .....	28
8.	Основные требования к карточке документа при подготовке ответов на обращения граждан .....	29
9.	Приложения.....	33

Настоящий Служебный регламент определяет порядок работы с обращениями граждан, а также приема граждан и представителей предприятий, организаций в Министерстве образования и науки Республики Татарстан (далее - Министерство).

В данном Служебном регламенте изложены общие требования к подготовке, оформлению и согласованию ответов на обращения граждан, вопросы, касающиеся контроля их исполнения, организации архивного делопроизводства.

Обеспечение процедур по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Министерство, осуществляют:

- заместители министра;
- помощник министра;
- общий отдел Министерства;
- руководители структурных подразделений Министерства.

Сотрудники Министерства образования и науки Республики Татарстан обязаны руководствоваться в своей деятельности настоящим Служебным регламентом и строго следовать его положениям.

Руководители структурных подразделений Министерства обязаны обеспечивать ознакомление новых сотрудников с настоящим Служебным регламентом в течение пяти рабочих дней с даты их поступления на работу в Министерство.



## **I. Порядок работы с письменными обращениями граждан**

1.1. Организация работы с письменными обращениями граждан в Министерстве образования и науки Республики Татарстан (далее – обращения) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Татарстан, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 24.07.2014 №75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве образования и науки Республики Татарстан, Служебным регламентом Министерства образования и науки Республики Татарстан.

Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес должностных лиц Министерства, осуществляют государственные гражданские служащие. Регистрацию обращений, контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений, поступивших нарочно, через почтовое отделение, интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан (<http://mon.tatarstan.ru/>), посредством факсимильной связи, а также в ходе личных встреч министра образования и науки Республики Татарстан, его первого заместителя, заместителей с гражданами, обеспечивает общий отдел.

1.2. Обращения, адресованные министру образования и науки Республики Татарстан, его первому заместителю, заместителям, поступившие через почтовые отделения, а также поручения вышестоящих органов по обращениям граждан принимаются общим отделом, где в процессе их первоначальной обработки проверяется правильность доставки и целостность вложений. После этого вышеуказанные обращения регистрируются и сканируются для заливки в систему электронного документооборота.



1.3. Обращения, адресованные министру образования и науки РТ, его первому заместителю, заместителям, непосредственно от граждан (их представителей) принимаются общим отделом.

1.4. Общим отделом на экземпляре заявителя (по его желанию) проставляется штамп о принятии его обращения с указанием даты.

Обращение регистрируется в установленном порядке и направляется в системе электронного документооборота для выдачи контрольного поручения.

Сотрудники общего отдела не несут ответственности за содержание и форму обращения, представленные в нем сведения.

1.5. Обращения, адресованные министру образования и науки РТ, его первому заместителю, заместителям (за исключением обращений личного характера), подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с даты поступления в общий отдел.

На первой странице обращения, адресованного министру, ставится регистрационный штамп общего отдела с указанием первой буквы фамилии (в случае отсутствия фамилии или имени обращение считается анонимным, проставляется сочетание «Ан», на коллективных обращениях делается отметка «Кол») и очередного порядкового номера дела в пределах календарного года и даты поступления.

1.6. Повторным обращениям присваивается новый номер дела в пределах календарного года. К повторным обращениям приобщаются материалы рассмотрения предыдущих.

1.7. Сведения о поступивших обращениях заносятся в электронную базу данных в системе электронного документооборота. В электронную регистрационную карточку в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений вводятся следующие реквизиты: адресат, источник поступления, тип и вид документа, его исходящий номер и дата, тематика, дата регистрации, фамилия,



инициалы автора, его адрес, социальное положение, льготная категория, электронный регистрационный номер документа. Обращение сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

1.8. Обращения, поступившие на татарском (иностранном) языке, направляются в системе электронного документооборота в отдел национального образования (отдел межрегионального сотрудничества, учебно-методического сопровождения образовательного процесса) для перевода. Файлы с их переводами прикрепляются к первоисточникам либо специалистом соответствующего отдела делается отметка об исполнении с указанием краткого содержания обращения.

1.9. Обращения, а также поручения вышестоящих органов, письма предприятий, организаций по вопросам рассмотрения обращений, адресованные министру образования и науки РТ, после регистрации в системе электронного документооборота направляются помощнику министра для создания проектов резолюций. Обращение на бумажном носителе формируется в дело и в соответствии с его номером размещается в архиве.

1.10. Если обращение, адресованное министру образования и науки РТ, содержит вопросы, решение которых не входит в его компетенцию, в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение семи дней с даты регистрации оно направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Автор обращения уведомляется об этом в письменной форме.

1.11. Порядок рассмотрения отдельных обращений (не содержащих фамилии, почтового адреса автора, а также текст которых не поддается прочтению и др.) определен в статье 11 Федерального



закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения, в которых содержатся вопросы, требующие обязательного рассмотрения министром образования и науки РТ, с проектом контрольного поручения направляются в его адрес в системе электронного документооборота помощником.

1.12. Помощник министра определяет исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения, и устанавливает срок исполнения связанного с ним поручения.

Поручения министра образования и науки РТ, его первого заместителя, заместителей по обращениям направляются в системе электронного документооборота на исполнение в структурные подразделения Министерства, к компетенции которых относятся содержащиеся в них вопросы.

1.13. Обращения, адресованные первому заместителю министра образования и науки РТ, заместителям, направляются в их адрес общим отделом.

1.14. Переадресование контрольных поручений по обращениям осуществляется общим отделом не позднее трех дней с даты формирования соответствующего поручения после рассмотрения руководителем, выдавшим поручение, служебных записок о смене ответственного исполнителя.

1.15. Руководители структурных подразделений Министерства:

- определяют порядок изучения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях;
- требуют от исполнителей, которым поручено рассмотрение обращений, всесторонней проверки изложенных в них фактов и ответов на поставленные авторами обращений вопросы;
- контролируют выполнение поручений по обращениям, принятие конкретных мер по решению изложенных в них проблем;



- организуют подготовку информации министру, его первому заместителю, заместителям либо ответа автору обращения и вышестоящим органам, министерствам, ведомствам, предприятиям, организациям, направившим обращение в Министерство, о результатах его рассмотрения;

- принимают решения о завершении работы по рассмотрению обращения, докладывают должностному лицу, выдавшему поручение, о результатах его рассмотрения.

1.16. Обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Должностное лицо, выдающее поручение по обращению, может установить иной (более короткий) срок исполнения.

При необходимости срок подготовки ответа может быть продлен должностным лицом, выдавшим поручение по обращению, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель обязан уведомить автора обращения и организацию, направившую данное обращение.

1.17. Если в обращении содержится вопрос, на который автору многократно давался письменный ответ, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства, первый заместитель, заместитель министра, руководитель структурного подразделения Министерства, рассматривающий данное обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с его автором по соответствующему вопросу при условии, что письменные обращения адресовывались в один и тот же орган и одному и тому же должностному лицу. При этом автор обращения должен быть уведомлен об этом в письменной форме.

1.18. В соответствии с контрольным поручением исполнитель готовит ответ автору обращения или представляет информацию по соответствующему вопросу (на снятие с контроля или продление срока контрольного поручения) ответственному исполнителю или лицу,

выдавшему поручение. При подготовке ответа автору обращения, вышеуказанной информации исполнитель определяет в системе электронного документооборота процедуру согласования документа (состав рецензентов, подписантов, регистратор).

1.19. Ответ автору обращения готовится на гербовом бланке на языке обратившегося.

Если ответ на обращение готовится на татарском (иностранном) языке, в системе электронного документооборота к нему прикрепляются два файла: ответ на татарском (иностранном) языке и его перевод.

В ответе необходимо указать, от кого получено обращение и по какому вопросу, дать исчерпывающую информацию на поставленные в нем вопросы, а также сообщить о принятых мерах для их решения. Если отдельные приведенные в обращении факты не подтвердились, то следует указать на это. В ответах на письма вышестоящих органов, предприятий, организаций по вопросам рассмотрения обращений необходимо ссылаться на их номер и дату.

Данные ответы готовятся в соответствии с требованиями ГОСТ Р6.30–2003 и Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования и науки Республики Татарстан.

1.20. Ответы на обращения в соответствии с контрольным поручением подписывают первый заместитель, заместитель министра, курирующий содержащиеся в них вопросы.

Ответы на первичные обращения по вопросам общего образования, национального образования, профессионального образования подписываются руководителем соответствующего управления Министерства. Вопросы, входящие в компетенцию Департамента надзора и контроля в сфере образования, также подписываются его руководителем или начальником соответствующего отдела.



1.21. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо), в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение.

Ответы авторам обращений направляются по указанным в них почтовым адресам. Для отправки ответа автору обращения через почтовое отделение исполнитель прикладывает к нему конверт с оформленным почтовым адресом. Если в обращении указан только электронный адрес, ответ направляется исполнителем по электронной почте.

1.22. При подготовке ответов на запросы предприятий, организаций по вопросам рассмотрения обращений почтовые адреса указываются на гербовом бланке письма (за исключением писем, направляемых в Аппарат Президента РТ, Государственный Совет РТ, Кабинет Министров РТ).

1.23. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении.

1.24. Проекты ответов авторам обращений, в вышестоящие органы по обращениям, подписываемые министром, после электронного подписания первым заместителем, заместителем, курирующим изложенные в нем вопросы, согласовываются в системе электронного документооборота с министром и в случае направления ответа на бумажном носителе передаются ему на подпись исполнителем.

1.25. Представление вышеуказанных документов на подпись или согласование министру осуществляется в системе электронного документооборота и на бумажном носителе до 17.00. Ответственность за качество подготовки ответа (грамотность, оформление, содержание, достоверность и полнота изложенной информации) несут руководитель структурного подразделения Министерства и исполнитель.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:



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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

Сотрудники общего отдела проверяют:

- оформление ответов авторам обращений и в вышестоящие органы по обращениям на соответствие требованиям ГОСТ Р 6.30-2003, Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования и науки РТ, настоящего Служебного регламента;

- данные адресата на соответствие сведениям, указанным в его обращении;

- соответствие исполнения контрольного поручения формулировке резолюции.

При наличии замечаний документы в системе электронного документооборота или на бумажном носителе возвращаются исполнителю на доработку. При внесении исправлений в текст ответа, направляемого в вышестоящий орган, необходимые исправления вносятся также и в текст ответа автору обращения, подписываемого первым заместителем, заместителем министра. После устранения

замечаний ответы на обращения в системе электронного документооборота повторно согласовываются с руководителем структурного подразделения Министерства и возвращаются в общий отдел.

1.26. Промежуточные ответы гражданам остаются на контроле в соответствующем структурном подразделении Министерства, общем отделе и снимаются с контроля после представления ответа автору о рассмотрении обращения.

1.27. Подписанный на гербовом бланке и в системе электронного документооборота должностным лицом Министерства ответ на обращение должен быть направлен в общий отдел в течение одного дня. Если в течение трех дней вышеуказанный ответ на бумажном носителе (на гербовом бланке) не представляется в общий отдел, его электронная копия удаляется.

1.28. Отправка исходящей корреспонденции, связанной с рассмотрением обращений, осуществляется общим отделом в день регистрации. Вышеуказанная корреспонденция отправляется через почтовые отделения, фельдъегерскую связь, курьеров. Отправку по электронной почте ответов, подписанных министром, первым заместителем, заместителями министра, руководителями структурных подразделений, осуществляют исполнители.

Прием исходящих писем (ответы авторам обращений и в вышестоящие органы по обращениям) для отправки через отделение почтовой связи и доставки курьером в общем отделе осуществляется до 14.00.

Подписанные исходящие письма (ответы авторам обращений и в вышестоящие органы по обращениям) в общий отдел представляют исполнители, референты заместителей министра.

1.29. После регистрации в общем отделе ответы авторам обращений, в вышестоящие органы по обращениям вкладываются в



конверты, подготовленные исполнителями (при необходимости), и по описи отправляются адресатам. В системе электронного документооборота делается отметка о результатах рассмотрения обращения, после чего общим отделом исполнение данного документа снимается с контроля.

1.30. Регистрация исходящих ответов в общем отделе осуществляется в системе электронного документооборота до 17.00. Ответы, поступившие на регистрацию в системе электронного документооборота позднее указанного срока, рассматриваются в течение следующего рабочего дня.

1.31. Ответы на обращения, поступившие в интернет-приемную Правительства Республики Татарстан (<http://mon.tatarstan.ru/>), в ходе личного приема, подписанные министром, его первым заместителем, заместителями, передаются исполнителями в системе электронного документооборота для регистрации и снятия с контроля соответствующего поручения.

1.32. Обращение гражданина считается рассмотренным, если ему даны ответы на все поставленные в обращении вопросы.

1.33. Законченные делопроизводством обращения подшиваются в дело, хранятся в общем отделе в течение пяти лет в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

1.34. Общий отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы по вопросам рассмотрения обращений граждан и представляет по требованию руководству Министерства и в вышестоящие органы.

Общий отдел ведет учет количества, анализирует характер поступающих обращений граждан и систематически представляет министру, его первому заместителю, заместителям соответствующие сведения о поступивших и рассмотренных обращениях, разрабатывает



предложения и рекомендации по совершенствованию работы с обращениями.

Аналогичные сведения представляются по запросам в Аппарат Президента РТ, Кабинет Министров РТ, Государственный Совет РТ.

## **II. Порядок приема граждан и представителей предприятий, учреждений, организаций**

2.1. Прием граждан в Министерстве ведется на одном из двух государственных языков Республики Татарстан (на языке обратившегося).

2.2. Поступившие в ходе приема устные и письменные обращения учитываются и рассматриваются наравне с письменными обращениями граждан, поступившими через почтовые отделения.

2.3. Организацию личного приема граждан, обратившихся в Министерство, обеспечивают референты руководителей и общий отдел.

График личного приема граждан руководством Министерства размещается на официальном интернет-портале в сети Интернет и на информационном стенде по адресу: г.Казань, ул.Кремлевская, д.9.

В Министерстве прием граждан ведется ежедневно (кроме воскресных и праздничных дней) с 9.00 до 18.00 общим отделом, где обратившимся даются разъяснения и консультации по интересующим их вопросам. В структурных подразделениях Министерства прием граждан осуществляется сотрудниками, выполняющими соответствующие функции, согласно утвержденным графикам.

Прием граждан министром, его первым заместителем, заместителями проводится еженедельно по вторникам с 14.00 по предварительной записи.

Предварительную запись граждан, представителей предприятий, организаций на прием к вышеуказанным должностным лицам



осуществляют помощник, референты на основании письменного или устного заявления, в котором должна быть изложена суть обращения.

Общий отдел принимает письменные заявления граждан на прием к министру, его первому заместителю, заместителям (далее – заявление на прием). В заявлении должна быть изложена суть вопроса, обращенного к конкретному должностному лицу.

Прием граждан по вопросам общего образования, национального образования, профессионального образования осуществляют начальники соответствующих управлений Министерства. Руководитель Департамента надзора и контроля в сфере образования осуществляет прием граждан по вопросам, входящим в его компетенцию, по адресу: г.Казань, ул.Х.Ямашева, д.36.

2.4. В случае если вопрос, содержащийся в обращении, не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, к компетенции какого органа, предприятия, учреждения, организации относится изложенный в его заявлении вопрос.

2.5. В общем отделе заявление на прием регистрируется в системе электронного документооборота, сканируется, референтом руководителя, осуществившим прием гражданина, оформляется регистрационная карточка личного приема с последующим ее прикреплением к карточке.

2.6. Первому заместителю, заместителям министра заявление на прием к ним направляется общим отделом в системе электронного документооборота для решения содержащихся в заявлении вопросов и подготовки ответа заявителю с приглашением на прием.

Вышеуказанные должностные лица выдают поручение определенному структурному подразделению Министерства рассмотреть заявление и подготовить (при необходимости) документы и материалы для организации приема.

Дата приема назначается после рассмотрения заявления



структурным подразделением Министерства, о чем заявитель уведомляется в письменной форме или по телефону не позднее чем за один день до назначенной даты.

2.7. Для подготовки приема министром граждан его помощником или общим отделом оформляется контрольное поручение.

До приема министром граждан вопросы, изложенные в их заявлениях, изучаются его первым заместителем, заместителем, руководителем структурного подразделения Министерства в соответствии с их компетенцией, после чего готовится необходимая информация.

2.8. Поручения, выданные министром образования и науки РТ по результатам личного приема граждан, ставятся на контроль помощником министра или общим отделом.

Поручение, данное по результатам личного приема граждан, должно исполняться в тридцатидневный срок со дня подписания поручения, если в поручении не установлен иной срок.

Если устное обращение гражданина ставится на контроль на личном приеме у первого заместителя, заместителей министра, контрольное поручение выдается ими и направляется с определенной резолюцией в системе электронного документооборота исполнителям.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина референтом заместителя министра. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается в устной форме с согласия заявителя. О данном ответе делается запись в карточке личного приема.

2.9. Материалы личного приема граждан, проводимого в Министерстве, учитываются и обрабатываются в общем отделе. Учетные данные о проведенном личном приеме вводятся в систему электронного документооборота в день приема.

2.10. Контрольные поручения министра считаются исполненными, если изложенные в заявлении граждан вопросы рассмотрены, решены либо по ним даны исчерпывающие разъяснения. Соответствующая информация направляется исполнителем автору обращения (за исключением случаев, когда гражданин согласен на устный ответ) и в общий отдел для снятия поручения с контроля.

2.11. Ежемесячно до 30-го числа референтами в общий отдел передаются сведения о приеме граждан министром, первым заместителем, заместителями министра, руководителями структурных подразделений Министерства, на основании которых данным отделом готовится соответствующая обобщенная информация для дальнейшего представления в Аппарат Президента Республики Татарстан.

2.12. Документы по вопросам приема граждан хранятся в общем отделе по порядку приема в пределах календарного года. По истечении пяти лет, если за это время заявитель вновь не обращался, они подлежат уничтожению.

2.13. Общий отдел систематически анализирует причины, характер и содержание устных обращений граждан, готовит предложения по совершенствованию организации их приема в Министерстве.

### **III. Работа с электронными обращениями граждан**

3.1. Организацию работы по регистрации, учету, анализу электронных обращений граждан, поступивших в интернет-приемную Правительства РТ (<http://mon.tatar.ru>), а также на электронную почту Министерства (далее – электронные обращения), контроль за их своевременным и полным рассмотрением, подготовкой ответов на них обеспечивает общий отдел.



3.2. Срок подготовки ответов на электронные обращения составляет не более 30 дней.

3.3. Электронные обращения, адресованные министру образования и науки РТ, его первому заместителю, заместителям, руководителям структурных подразделений Министерства, регистрируются в системе электронного документооборота.

3.4. Электронные обращения принимаются к рассмотрению, если они содержат текст, фамилию, имя, отчество или фамилию и имя автора, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Электронное обращение может содержать дополнительные сведения об авторе: год рождения, социальный статус, пол и др.

Электронное обращение, содержащее ненормативную лексику, коммерческую рекламу, к рассмотрению не принимается.

3.5. Входящему электронному обращению автоматически присваивается регистрационный номер.

При поступлении электронного обращения в общий отдел ему присваивается номер дела в пределах календарного года с указанием первой буквы фамилии автора обращения (см. п.1.5).

3.6. Электронная регистрационная карточка содержит следующие реквизиты: источник поступления, тип и вид документа, его входящий номер и дату поступления, фамилию автора, его адрес (населенный пункт, район города, дом, корпус, квартира), тематику, краткое содержание электронного обращения. К электронной регистрационной карточке прикладывается электронное обращение.

3.7. После регистрации электронного обращения помощником министра накладывается проект резолюции, в котором обозначаются срок исполнения и исполнитель. Далее контрольная карточка в соответствии с указанными в ней поручениями направляется в системе электронного документооборота ответственным исполнителям.

3.8. Направление электронных обращений первому заместителю министра, его заместителям, руководителям структурных подразделений осуществляется в зависимости от их полномочий по решению вопросов, содержащихся в электронных обращениях, а также согласно установленным служебным обязанностям.

3.9. Переадресование электронных обращений осуществляется общим отделом в течение трех дней со дня формирования электронной контрольной карточки после согласования лицом, выдавшим поручение, служебной записки о смене ответственного исполнителя.

3.10. Электронные обращения, требующие обязательного рассмотрения министром, с проектом контрольного поручения, содержащегося в соответствующей электронной контрольной карточке, направляются в системе электронного документооборота на согласование, после рассмотрения и подписания с использованием электронной цифровой подписи – исполнителям.

3.11. Если работа с электронным обращением относится к компетенции нескольких руководителей, ответственным за ее контроль в целом определяется руководитель, в компетенции которого находится наибольшее количество вопросов, содержащихся в электронном обращении, или первый из изложенных в нем.

3.12. Если работа с электронным обращением возложена на двух и более исполнителей, каждый из них представляет ответственному за контроль ее исполнения в целом (в электронной контрольной карточке указывается первым) для обобщения необходимые материалы в системе электронного документооборота не позднее чем за три дня до истечения контрольного срока.

3.13. Ответ на электронное обращение направляется исполнителем в системе электронного документооборота для рассмотрения и подписания с использованием электронной цифровой подписи в следующей последовательности:



- руководитель структурного подразделения Министерства;
- первый заместитель, заместитель министра образования и науки РТ, курирующий работу структурного подразделения;
- министр образования и науки РТ (в случае резолюции министра «Для подготовки ответа»).

После подписания с использованием электронной цифровой подписи вышеуказанными должностными лицами ответ на электронное обращение поступает в системе электронного документооборота в общий отдел для регистрации.

3.14. Ответ на электронное обращение проверяется общим отделом на предмет полноты ответов на поставленные в нем вопросы, регистрируется, затем отдел информационных технологий и безопасности Министерства осуществляет его размещение на официальном портале, исполнитель направляет ответ автору по указанному в его обращении электронному адресу с последующей передачей в общий отдел подтверждения об отправке документа (отчет об отправке). При этом выполнение работы с электронным обращением снимается с контроля в системе электронного документооборота.

3.15. Ответ на электронное обращение, содержащий обещания, направляется в общий отдел для регистрации и в отдел информационных технологий и безопасности Министерства для размещения на официальном портале с учетом положений Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных". При этом выполнение обещаний остается на контроле в соответствующем структурном подразделении Министерства, общем отделе, снимается с контроля после дополнительного ответа об их выполнении.

3.16. Справочная работа с электронными обращениями осуществляется общим отделом и отделом информационных технологий и безопасности Министерства.

Отдел информационных технологий и безопасности Министерства систематически представляет сведения о количестве и характере поступивших и рассмотренных электронных обращений, разрабатывает предложения, рекомендации по совершенствованию работы с ними.

#### **IV. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

Для целей настоящего раздела используются следующие основные понятия и определения:

1) контроль исполнения (контроль за исполнением) – комплекс мер, направленных на своевременное, полное и качественное исполнение документов (поручений), с обобщениями и выводами, сделанными при снятии их с контроля;

2) текущий контроль – работа, связанная с исполнением документа (поручения) с момента получения его исполнителем до конечного результата;

3) контрольный срок – срок исполнения документа (поручения);

4) контрольное поручение (контрольная карточка) – документ, определяющий итоговые и промежуточные контрольные сроки, а также сроки представления ответственным исполнителем информации об исполнении документов (поручений);

5) проект контрольного поручения – созданная в электронном виде резолюция (неутвержденное контрольное поручение) министра образования и науки РТ, в соответствии с которой необходимо выполнить какую-либо работу (принять меры, провести мероприятие и т.д.);

6) ответственный(-ые) за контроль – сотрудник(и) структурного подразделения Министерства, которые осуществляют контроль за исполнением документов (поручений);



7) ответственный за контроль исполнения документа (поручения) - должностное лицо, на которое возложена обязанность по анализу и обобщению информации, полученной от ответственных исполнителей, а также по подготовке ответа, информации, необходимых для исполнения документа (поручения).

#### **4.1. Система контроля**

В Министерстве предусмотрена система контроля исполнения обращений граждан его структурными подразделениями в установленные сроки.

4.1.1. Контролю в Министерстве не подлежат доводимые до сведения обращения граждан.

4.1.2. Первый заместитель, заместители министра образования и науки РТ, руководители структурных подразделений Министерства, исполнители обеспечивают исполнение и несут персональную ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений граждан.

4.1.3. Сведения об исполнении документов обобщает общий отдел.

Общий отдел еженедельно представляет курирующему заместителю министра образования и науки РТ сведения об исполнении документов.

4.1.4. Общий отдел ежедневно проверяет полноту представленной электронной информации об исполнении документов, проводит мониторинг состояния исполнительской дисциплины в структурных подразделениях Министерства.

#### **4.2. Определение начальных сроков исполнения документов**

4.2.1. Сроки исполнения поручений определяются министром образования и науки РТ, первым заместителем, заместителями, в отдельных случаях – общим отделом.

4.2.2. Срок исполнения поручения исчисляется с даты его постановки на контроль. Если последний день контрольного срока приходится на нерабочий день, документ (поручение) подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

4.2.3. При необходимости первый заместитель, заместители министра образования и науки РТ, руководители структурных подразделений Министерства могут сократить установленные общим отделом контрольные сроки рассмотрения обращений граждан.

4.2.4. В электронных контрольных карточках в соответствии с визой министра образования и науки РТ указываются сроки:

- подготовки ответов на обращения граждан, в том числе электронные, - до 30 дней со дня регистрации обращения в Министерстве. В исключительных случаях должностное лицо, выдавшее поручение, вправе установить дополнительный срок рассмотрения обращения, но не более 30 дней. При этом автору обращения должно быть направлено соответствующее официальное уведомление;

- подготовки писем (ответов на запросы, заявления) – до 10 дней. При необходимости в подробном изучении и организации работы по решению вопросов, изложенных в них, контрольный срок может быть продлен до 30 дней.

Если исполнение документа (поручения) регламентируется правовыми актами, при определении контрольного срока следует руководствоваться соответствующими нормами (депутатский запрос, представление прокуратуры и проч.).

### **4.3. Снятие с контроля исполнения поручений**

4.3.1. Основанием для снятия с контроля рассмотрения обращений граждан являются:

- указания министра;



- информация об исполнении (с приложением копий документов, на которые в ней делается ссылка), представленная и согласованная в системе электронного документооборота с ответственным за контроль исполнения;

- наличие письма физического лица (заявителя) об отзыве своего обращения или неподтверждение им своей просьбы;

- отсутствие ответа заявителя на дважды направленный в его адрес запрос о необходимости согласования документов, связанных с вопросами, изложенными в его обращении, или неявка заявителя для их оформления в течение месяца, за исключением особых случаев (болезнь, длительная командировка и т.д.).

4.3.2. Снятие с контроля рассмотрения обращений граждан первым заместителем, заместителями министра образования и науки РТ осуществляется в системе электронного документооборота по мере регистрации ответа на них.

#### **4.4. Текущий контроль**

4.4.1. Текущий контроль за рассмотрением обращений граждан в установленные сроки осуществляют сотрудники общего отдела.

Текущий контроль ведется в системе электронного документооборота.

4.4.2. В целях текущего контроля по мере необходимости сотрудниками общего отдела, ответственными за контроль, распечатывается перечень поручений, находящихся на исполнении в структурных подразделениях Министерства.

4.4.3. Сотрудники общего отдела, ответственные за контроль:

- обеспечивают реализацию контрольных функций Министерства по исполнению сотрудниками структурных подразделений

Министерства контрольных сроков по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Министерство;

- контролируют исполнение поручений в установленные сроки;

- осуществляют в системе электронного документооборота учет информации о документах (поручениях), исполнение которых находится на контроле, напоминают в устной форме или направляют уведомления ответственным исполнителям об установленных контрольных сроках;

- по согласованию с первым заместителем, заместителями министра образования и науки РТ устанавливают новые контрольные сроки, снимают с контроля рассмотренные обращения граждан;

- требуют от сотрудников структурных подразделений Министерства полного исполнения в установленные сроки поручений.

#### **V. Архив временного хранения исполненных документов**

В общем отделе формируется архив временного хранения обращений граждан, поступивших в Министерство на бумажном носителе, а также ответов на электронные обращения граждан.

Исполненные документы хранятся в общем отделе на бумажном носителе в течение одного года и по истечении данного срока подлежат передаче в архив.

Хранящиеся таким образом исполненные документы включают в себя первоисточник и ответ на обращение, информацию об итогах рассмотрения.

Акт о выделении для уничтожения номенклатурных дел, не подлежащих хранению, согласовывается с начальником общего отдела и утверждается заместителем министра, курирующим данное направление.



## **VI. Оформление ответов на обращения граждан**

6.1. При адресовании письма физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя, затем почтовый адрес (реквизит «Адресат» выделяется «жирным» шрифтом):

**Иванову А.В.**  
**ул.Академика Лаврентьева,**  
**д.22, кв.12,**  
**г.Казань, индекс**

6.1.1. В случае направления ответа по электронной почте, реквизит «Адресат» оформляется следующим образом:

**Иванову А.В.**  
**<ivanov@mail.ru>**

6.2. В случае если письмо подписано двумя заявителями, то в реквизите «Адресат» указываются обе фамилии:

**Иванову А.В.,**  
**Петрову И.А.**  
**пр.Победы, д.30, кв.44,**  
**г.Казань, индекс,**

что отражается также и в обращении:

**«Уважаемые Александр Владимирович и Иван Алексеевич!»**

6.3. В тексте документа инициалы располагаются перед фамилией физического лица.

6.4. В случае коллективного обращения ответ дается тому заявителю, чья фамилия указана в обращении первой, при этом в обязательном порядке во вводной части должно быть указано, что обращение коллективное, в ответах автору в реквизите «Адресат» размещается ссылка «(для жильцов дома)» и в заключение вводится просьба: «Прошу данную информацию довести до сведения родительского комитета» (образцы представлены в приложениях №1, 2 к настоящему Служебному регламенту).

6.5. В случае, когда заявитель просит направить ответ своему представителю, на бланке в реквизите «Адресат» указываются данные заявителя, а на конверте - почтовый адрес его представителя.

6.6. Вводная часть писем по поручениям вышестоящих органов, как правило, стандартная:

«По Вашему поручению обращение И.И.Иванова по вопросу (вопросам) ... рассмотрено».

Допускаются и следующие варианты:

«Рассмотрев по Вашему поручению обращение И.И.Иванова о ..., сообщаю»;

«Во исполнение Вашего поручения обращение И.И.Иванова о ... рассмотрено».

6.7. Но в случае если поручение (обращение) поступило в Министерство не напрямую, а через какой-либо орган (организацию), а также в ответах физическим лицам (это касается и обращений, поступивших на имя министра образования и науки РТ), в ответах на обращения через интернет-приемную и т.д. источник поступления указывать необходимо. Например:



«Ваше обращение в адрес Президента Республики Татарстан о ... рассмотрено» (ответ заявителю дается по поручению Аппарата Президента Республики Татарстан);

«Ваше обращение в адрес Президента Российской Федерации, поступившее через Кабинет Министров Республики Татарстан, по вопросу ... рассмотрено».

6.8. Если в соответствии с поручением вышестоящего органа требуется дать ответ автору обращения, то в конце письма обязательно делается об этом соответствующая запись. В зависимости от количества заявителей и ответов формулировки могут различаться:

«Ответ автору обращения дан», «Ответ авторам обращения дан», «Ответы авторам обращений даны» (образец представлен в приложении №3 к настоящему регламенту).

## **VII. Общие требования, предъявляемые к текстам проектов документов**

7.1. Текст проекта документа излагается с соблюдением официально-делового стиля в соответствии с нормами современного русского (татарского) языка.

7.2. В деловой речи используется большой набор стандартных выражений (словосочетаний), проверенных многолетней практикой терминов и оборотов. К ним относится ряд слов, которые вне деловой речи, как правило, не употребляются. Например:

*данный, настоящий, вышеуказанный, нижеследующий, вследствие, согласно, во избежание* и т.д.

7.3. Важнейшим условием нормативности речи является правильный выбор слов, их лексическая сочетаемость. Употребление оборотов,

содержащих лишние слова, повторение сказанного однокоренными словами, носит характер стилистической ошибки. Например:

*вернулся назад, в мае месяце, пролонгировать срок, свободная вакансия, памятный сувенир, ответить в ответ, спросить вопрос, хронометраж времени, коррективы и поправки и т.д.*

7.4. Следует избегать повторов одного и того же слова, а также неоднократного употребления одного и того же наименования при помощи слов *данный, этот, указанный, вышеуказанный, вышеизложенный, последний и др.* Кроме того, одни и те же слова можно заменять местоимениями в соответствующей форме (*он, она, они, оно, их и пр.*).

### **VIII. Основные требования к оформлению карточки документа при подготовке ответов на обращения граждан**

8.1. Подготовка, согласование и отправка ответов на обращения граждан, поступившие в Министерство, осуществляются в соответствии с порядком, установленным настоящим Служебным регламентом, оформление - в соответствии с Типовой инструкцией по подготовке и оформлению проектов документов в Министерстве.

8.2. Проект ответа на обращение граждан (далее – проект письма) и приложения к нему (при их наличии) должны быть подготовлены в электронном виде.

Размещение в системе электронного документооборота проекта письма допускается без приложений в особых случаях, при этом в соответствующем поле карточки делается отметка о приложениях с указанием количества страниц.

8.3. Исполнитель создает проект письма как исходящий документ в ответ на обращение граждан. Обязательными для заполнения являются следующие поля карточки регистрации:



- “Подпись”;

- “На №” (указывается номер входящего документа, на который подготовлен ответ; в случае если ответ подготовлен на несколько обращений, делается связка со всеми входящими номерами с указанием года поступления<sup>1</sup>);

- “Кому” (автоматически системой прописывается адресат “Обращения граждан”, в случае направления информации о рассмотрении обращения в вышестоящие органы добавляется необходимый адресат<sup>2</sup>);

- “Краткое содержание” (данное поле формулируется исполнителем кратко и ёмко<sup>3</sup>);

- указывается количество листов, приложений, экземпляров.

При направлении информации в вышестоящие органы о рассмотрении обращения граждан, а также ответов гражданам не допускается указывать персональные данные и тематику.

8.4. Для организации и контроля процедуры согласования проекта письма в системе электронного документооборота исполнитель выполняет следующие функции:

- осуществляет ввод необходимой информации, определяет процедуру согласования;

- контролирует ход процесса согласования;

- решает проблемы, возникающие в процессе согласования;

- при необходимости обеспечивает повторное согласование.

Исполнитель несет персональную ответственность за соответствие подписанного проекта письма тексту, прикрепленному к нему в системе электронного документооборота.

<sup>1</sup> При этом в преамбуле проекта письма указывается: “Ваши обращения, поступившие....., рассмотрены”

<sup>2</sup> При добавлении адресата исполнителем проверяется и организация. Например, Ш.Х.Гафаров (Аппарат Кабинета Министров РТ); А.А.Сафаров (Аппарат Президента РТ)

<sup>3</sup> Примеры: Ответ на обращение И.И.Иванова о получении места в ДОУ; О рассмотрении обращения А.К.Хисамиевой по вопросу трудоустройства в СОШ.





8.5. Согласованный проект письма распечатывается исполнителем на пронумерованном соответствующем гербовом бланке.

8.6. На подпись министру образования и науки РТ, первому заместителю, заместителям передаются проекты писем, подготовленные, оформленные и согласованные в вышеизложенном порядке.

8.7. Исходящие письма в ответ на обращения граждан, подписанные министром, его первым заместителем, заместителями, руководителем структурного подразделения Министерства, передаются в общий отдел для регистрации на бумажном носителе (проставления номера и даты подписания) и в соответствующей базе данных в системе электронного документооборота.

Регистрационным номером исходящего документа в ответ на обращения граждан является буква и порядковый номер в пределах календарного года. К порядковому номеру добавляется тире и цифра в зависимости от номера ответа на конкретное обращение. В зависимости от информационных потребностей регистрационный номер может дополняться буквенным индексом.

8.8. Электронные копии подписанных проектов писем хранятся в соответствующей базе данных в системе электронного документооборота.

Приложение №1

(образец)

**Иванову И.И.**  
**ул.Х.Такташа,**  
**д.3, кв.27,**  
**г.Казань, 420111**

**Уважаемый Иван Иванович!**

Ваше обращение по вопросу перевода дочери в татарскую подгруппу, поступившее на официальный портал Правительства Республики Татарстан, внимательно рассмотрено.

Согласно учебным программам в школах Республики Татарстан с русским языком обучения татарский язык изучается как родной и как государственный. Для этого учащиеся подразделяются на русскую и татарскую подгруппы в соответствии с уровнем владения татарским языком, определяемым образовательным учреждением.

Таким образом, Министерство образования и науки Республики Татарстан рекомендует Вашей дочери продолжить обучение татарскому языку в той группе, в которой она обучалась в начальной школе.

**Заместитель министра**

**И.Р.Мухаметов**

А.С.Шарипова,  
295-95-01



Приложение №2

(образец)

**Иванову И.И.**

**ул.Х.Такташа,**

**д.1, кв.1,**

**г.Казань, 420111**

**(для родительского комитета)**

**Уважаемый Иван Иванович!**

Рассмотрев коллективное обращение родительского комитета гимназии №72 г.Казани о законности сбора денежных средств с родителей, поступившее через Кабинет Министров Республики Татарстан, сообщаем следующее.

Текст.

Прошу данную информацию довести до сведения заинтересованных родителей.

**Первый заместитель министра**

**А.И.Поминов**

А.С.Шарипова,  
295-95-01

Приложение №3

(образец)

На №И/345 от 24.10.2014

**Президенту  
Республики Татарстан  
Р.Н.Минниханову**

**Уважаемый Рустам Нургалиевич!**

Во исполнение Вашего поручения обращение И.И.Иванова по жилищному вопросу рассмотрено.

Текст обращения.

Ответ автору обращения дан.

**Заместитель Премьер-министра  
Республики Татарстан – министр**

**Э.Н.Фаттахов**

З.В.Мушарапова,  
294-95-07



Приложение №4

(образец)

КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_

Место жительства: \_\_\_\_\_

Номер телефона: \_\_\_\_\_

Адрес для направления ответа на обращение: \_\_\_\_\_

Место работы: \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_

Согласен на устный ответ \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_