

## ИНСТРУКЦИЯ

### по работе с обращениями граждан

в МКУ «Управление образования» МО «Кобяйский улус (район)» РС(Я)

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция по рассмотрению обращений граждан в муниципальном учреждении «Управление образования» МО «Кобяйский улус (район)» РС(Я) (далее – Инструкция) разработана в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения функции по рассмотрению обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Нормативно-правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан:

- Конституция Российской Федерации;
- Конституция Республики Саха (Якутия);
- Федеральный Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Республики Саха (Якутия) от 16 октября 2003 года 83-3 N 155-III "О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)";

1.3. В настоящей Инструкции под «обращениями граждан» понимаются направленные и поступившие в МКУ «Управление образования МО «Кобяйский улус (район)» РС(Я) (далее – Управление образования), начальнику Управления образования или заместителю начальника Управления образования (далее – должностные лица Управления образования) индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется должностными лицами Управления образования, специалистами Управления образования, осуществляющими работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц Управления образования и (или) в порядке исполнения обязанностей специалиста Управления образования (далее – специалист управления) в соответствии с должностными инструкциями.

1.5. Заявителями исполнения обращения являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане).

1.6. Результатом исполнения обращения является:  
- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;  
- меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

## 8. Ответственность за разглашение персональных данных

8.1. Обязательным условием обеспечения высокой надежности и эффективности функционирования системы защиты информации, является личная ответственность начальника отдела кадровой политики и управления персоналом МКУ «Управление образования», осуществляющего обработку персональных данных.

8.2. Начальник МКУ «Управление образования», разрешающий доступ начальнику отдела кадровой политики и управления персоналом к конфиденциальному документу, несет персональную ответственность за данное разрешение.

8.3. Каждый сотрудник МКУ «Управление образования», получающий для работы конфиденциальный документ, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.

8.4. Лица, виновные в нарушении установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных) несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральным законом.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- в здании Управления образования по адресу: ул. Ленина 107 А, п.Сангар, Кобяйский улус, 678300,
- по телефону: (263) 21-408, факс: 21-408;
- с использованием средств массовой информации;

2.2. График (режим) работы Управления образования:

- понедельник с 09:00 до 18:00
- вторник – пятница с 09:00 до 17:00;
- перерыв на обед с 13:00 до 14:00;
- выходные дни – суббота и воскресенье;
- в предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час.

2.3. График личного приема граждан должностными лицами Управления образования осуществляется по записи у специалиста отдела кадровой политики и управления персоналом с указанием причины обращения.

Время личного приема гражданина зависит от сложности обращения и составляет не более 20 минут.

2.4. В случае обращения за информацией гражданин сообщает следующее:

- фамилию, имя и отчество гражданина (физического лица), домашний адрес;
- содержание запрашиваемой информации;
- номер телефона.

Информирование граждан проводится устно или письменно.

2.5. Индивидуальное устное информирование заявителя по телефону по вопросам оказания функции рассмотрения обращений граждан осуществляется уполномоченными лицами Управления образования.

2.6. При ответе на телефонные звонки уполномоченное лицо, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Управления и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением специалистов; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке исполнения обращения в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

2.7. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено, обратиться в письменном виде.

2.8. Индивидуальное письменное информирование граждан о порядке исполнения функции при обращении граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на

обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер

## 8. Ответственность за разглашение персональных данных

8.1. Обязательным условием обеспечения высокой надежности и эффективности функционирования системы защиты информации, является личная ответственность начальника отдела кадровой политики и управления персоналом МКУ «Управление образования», осуществляющего обработку персональных данных.

8.2. Начальник МКУ «Управление образования», разрешающий доступ начальнику отдела кадровой политики и управления персоналом к конфиденциальному документу, несет персональную ответственность за данное разрешение.

8.3. Каждый сотрудник МКУ «Управление образования», получающий для работы с конфиденциальным документом, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.

8.4. Лица, виновные в нарушении установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных) несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральным законом.

телефона исполнителя.

2.9. Гражданин с учетом графика (режима) работы Управления образования с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить у специалиста Управления образования сведения о рассмотрении его обращения.

2.10. Срок рассмотрения обращений граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения в Управление образования.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами Управления образования не более чем на тридцать календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Должностными лицами Управления образования могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
- без указания конкретной даты исполнения:
  - имеющие в тексте пометку "срочно" - исполняются в 3-дневный срок;
  - имеющие пометку "незамедлительно" - в 5-дневный срок;
  - имеющие пометку "оперативно" - в 10-дневный срок;
  - имеющие пометку "безотлагательно" - в 15-дневный срок;
  - остальные - в срок не более месяца со дня первичной регистрации обращения.

- сопроводительные письма (ходатайства) депутатов Улусного Совета депутатов МО «Кобяйский улус (район)», Государственного Собрания РС(Я) «Ил-Тумэн», Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, поступившим в адрес депутата, администрации улуса рассматриваются в срок не более одного месяца со дня первичной регистрации соответствующего ходатайства депутата в Управлении образования, обращения депутатов, имеющие статус «Депутатский запрос» (с соответствующим решением представительного или законодательного органа о признании обращения депутата депутатским запросом), рассматриваются в срок не более 10 дней.

- рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

2.11. Основания для отказа в исполнении обращения.

В исполнении обращения может быть отказано по следующим основаниям:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования:
  - в обращении обжалуется судебное решение;
  - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
  - текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в

обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены. граждане вправе повторно направить обращение в Управление образования либо его должностному лицу.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Рассмотрение письменных обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения должностному лицу Управления образования;
- рассмотрение обращения должностным лицом Управления образования;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- подготовка исполнителем ответа на обращение;
- согласование и подпись ответа на обращение должностным лицом Управления образования;
- направление ответа гражданину;
- оформление дела по обращению.

3.2. Основанием рассмотрения письменного обращения гражданина является его поступление в Управление образования любым из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте, с использованием иных средств связи по информационным сетям общего пользования;
- нарочным (либо лично).

3.3. Прием письменных обращений осуществляется специалистом отдела кадровой политики и управления персоналом Управления образования.

3.4. Специалист отдела кадровой политики и управления персоналом в течение дня поступления обращения:

- прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;
- вносит в книгу учета письменных обращений граждан соответствующую запись (№ дата поступления ФИО, вид обращения (жалоба, предложение, заявление) поступило (наименование органа куда обратились) кому поручено рассмотрение обращения, срок исполнения, принятое решение по обращению и дата его принятия, дата и номер ответа на обращение, дело в которое поданы документы);
- регистрирует обращения, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа, который состоит из порядкового номера поступившего обращения, порядкового номера дела по номенклатуре индекса, обозначающего форму обращения (письменная форма обращения – индекс 01);
- прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);
- оформляет на каждое устное обращение карточку учета приема (обращения) граждан (далее – карточка) на бумажном носителе и в электронном виде (Приложение №2);
- вносит в карточку фамилию и инициалы обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа:
  - дату регистрации и регистрационный номер обращения;
  - вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
  - адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, либо делает отметку «без адреса», если адрес отсутствует в письме и на конверте;

- тему (темы) обращения;
- отметку о том, кому первоначально было адресовано письмо, в случае, если письмо первоначально поступило не в Управление образования;
- данные о наличии приложений;

- проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок исполнения или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Оформляет такое обращение с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, присваивает обращению прежний номер, но фактическую дату поступления. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.5. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист отдела кадровой политики и управления персоналом обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

3.7. 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, в течение семи дней со дня регистрации такого обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8. Обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению специалистом отдела кадровой политики и управления персоналом в день их поступления в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.10. 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.

3.11. На обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, специалист отдела кадровой политики и управления персоналом готовит:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

- уведомление гражданину, направившему обращение, о пересадрессации обращения.

3.12. Обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, направляются соответствующему должностному лицу Управления образования по компетенции для ознакомления и списания в дело.

3.13. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям,

распределяются специалистом отдела кадровой политики и управления персоналом по сферам деятельности должностных лиц Управления образования и передаются им по компетенции в течение 1 дня с момента их поступления в Управление образования.

3.14. Должностные лица Управления образования по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяют исполнителей, характер, сроки исполнения обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;
- дают необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- ставят исполнению поручений и рассмотрению обращения на контроль;
- передают обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю – специалисту структурного подразделения Управления образования.

По многократным обращениям на основании истории обращения соответствующим исполнителем, которому поручено рассмотрение обращения, рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения и готовится начальнику Управления образования предложение (проект уведомления) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;
- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращения направлялись в Управление образования или одному и тому же должностному лицу

Уведомление о прекращении переписки подписывает начальник Управления образования.

Срок рассмотрения обращения и оформления на него поручения-резолюции должностным лицом Управления образования не может превышать 7 рабочих дней с момента поступления обращения.

3.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду **«Предложение»**, исполнитель:

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:
  - нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
  - необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
  - наличие предложений, не относящихся к компетенции Управления образования;
  - возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
  - возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;

- по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду **«Заявление»**, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Управления образования и должностных лиц;
- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или



неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Управления образования и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.18. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, в органах государственной власти, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

Запрос подписывается должностным лицом Управления образования, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения.

3.19. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем должностному лицу Управления образования для согласования и подписания.

Должностное лицо Управления образования, давшее поручение рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;

- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом, подписывает его и передает главному специалисту по делопроизводству для направления гражданину. При несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.20. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.21. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо Управления образования, подписывая подготовленный исполнителем проект ответа.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае специалист по кадровой политике и управлению персоналом снимает обращение с контроля, списывая в дело полученные от исполнителей ответы.

3.22. Подписанный ответ направляется гражданину в порядке делопроизводства и почтовых отправлений. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по факсимильной связи, электронной почтой.

3.23. При формировании дела по обращению гражданина подшиваются: обращение, все материалы по рассмотрению обращения, в том числе листы резолюций (поручения) и сопроводительные письма, поступившие ответы на запросы, справки, служебные пояснительные записки исполнителей, копия ответа заявителю, контрольно-учетная карточка.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Контрольно-учетные карточки рассмотренных обращений подшиваются к делу.

Сформированные дела помещаются в специальные папки текущего архива и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается в течение пяти лет главным специалистом по делопроизводству.

#### **4. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРИ РАССМОТРЕНИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Рассмотрение устных обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовка письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии.

4.2. Основанием для начала рассмотрения устного обращения гражданина является его обращение на личный прием к должностному лицу Управления образования.

4.3. При проведении личного приема граждан должностные лица Управления образования вправе запрашивать от руководителей подведомственных учреждений, руководителей и сотрудников структурных подразделений Управления образования дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина.

4.4. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений Управления образования для квалифицированного решения поставленных вопросов.

4.5. Специалист по кадровой политике и управлению персоналом проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность, и регистрирует обращение гражданина

в журнале учета устного приема граждан, оформляет карточку в соответствии с пунктом 3.4. настоящей Инструкции.

4.6. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

4.7. Должностные лица Управления образования, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке должностным лицом Управления образования.

4.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

4.9. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке.

4.10. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностными лицами Управления образования дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

4.11. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.13. Время личного приема гражданина зависит от сложности обращения и составляет не более 20 минут.

4.14. Подготовка письменного ответа и оформление дела по устному обращению осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в разделе 3 настоящей Инструкции.

## **5. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

5.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами и принятием решений осуществляется главным специалистом по делопроизводству.

5.2. Текущий контроль исполнения функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных соответствующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Республики Саха (Якутия), МО «Кобяйский улус (район)» РС(Я) и настоящей Инструкции.

5.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

5.4. Помимо текущего контроля, осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Плановые проверки осуществляются на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением функции по рассмотрению обращений граждан (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

5.5. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений

проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.6. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется специалистом отдела кадровой политики и управления персоналом.

Анализ поступивших в Управление образования обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально.

Информационно-аналитические справки направляются должностным лицам Управления образования.

5.7. Специалист отдела кадровой политики и управления персоналом несет дисциплинарную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений.

Должностные лица Управления образования несут дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготавливаемого ответа.

Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими должностными лицами Управления образования, исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все должностные лица, которым направлено обращение на рассмотрение, и все указанные в резолюции исполнители. Ответственность за подготовку сводного проекта ответа возлагается на должностное лицо Управления образования, исполнителя, указанного в резолюции (поручении) первым.

## **6. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

6.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование решений, принятых в ходе рассмотрения обращения граждан, действий или бездействия должностных лиц Управления образования, участвующих в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

6.2. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц и принятые ими решения при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан может быть подана главе администрации муниципального образования «Кобяйский улус».

6.3. Жалоба подается в письменной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

а) наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, специалиста действия (бездействия) и (или) решения которого обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество лица, подавшего жалобу, его место жительства или местонахождение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личную подпись и дату;

в) существо обжалуемых действий (бездействие), решений;

г) личную подпись (подпись уполномоченного представителя) и дату.

6.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

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

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, 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 действующим законодательством тайну.

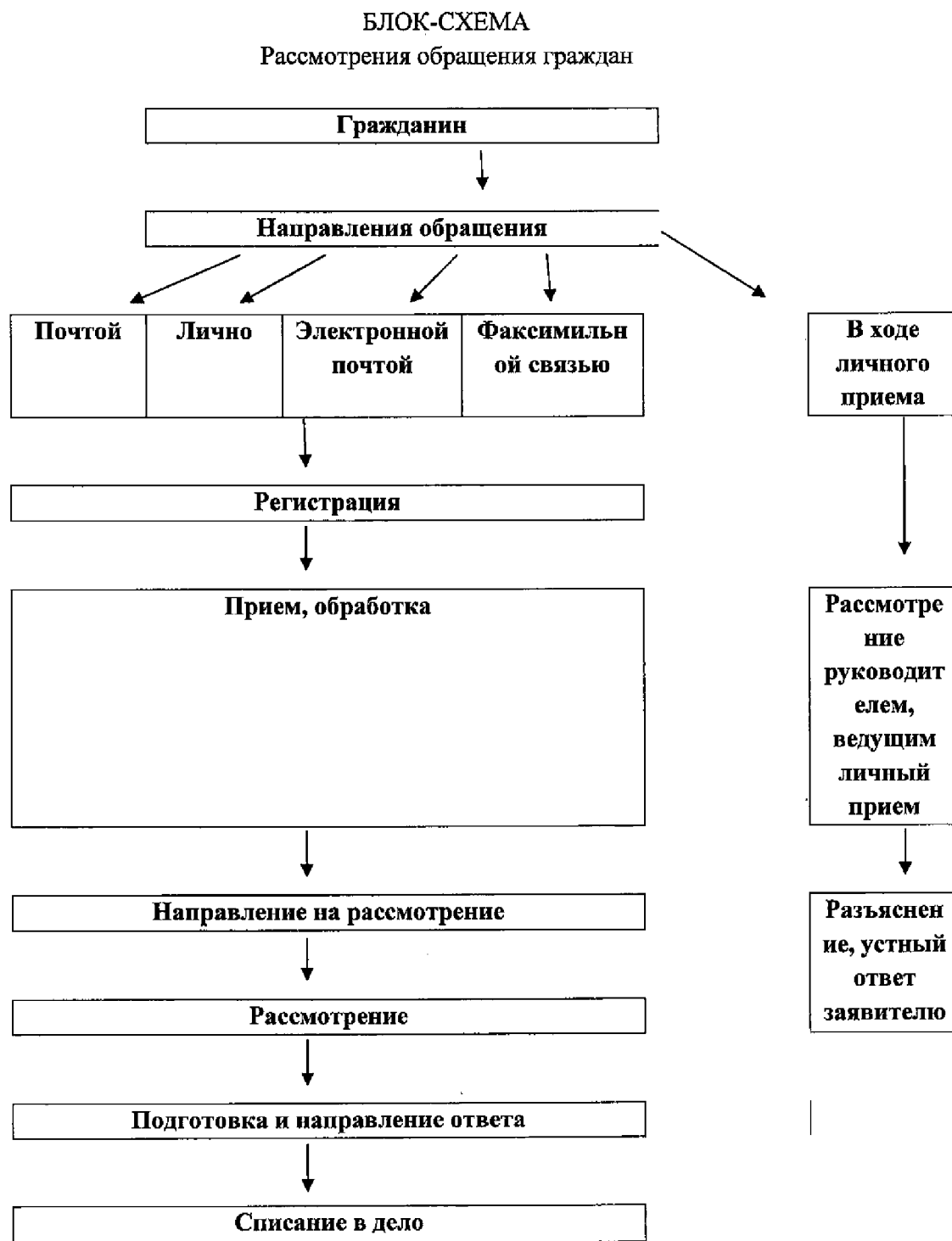
6.5. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц Управления образования рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6.6. Если гражданину должностным лицом Управления образования в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с аналогичной жалобой в суд.

6.7. Жалоба (заявление на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц Управления образования) может быть подана гражданином в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, свобод и законных интересов, в суд общей юрисдикции по месту его жительства или в суд по месту нахождения Управления образования.

В случае, если действия (бездействие), принятое решение в ходе рассмотрения обращения, затрагивает права и законные интересы гражданина в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, жалоба (заявление) направляется в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в суд.

Приложение №1  
к Инструкции по рассмотрению обращений  
граждан  
в МКУ «Управление образования» МО «Кобяйский улус (район)» РС(Я)



Приложение №2  
к Инструкции по рассмотрению обращений граждан  
в МКУ «Управление образования» МО «Кобляйский улус (район)» РС(Я)»

КАРТОЧКА

Учета приема (обращения) граждан

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О.

посетителя \_\_\_\_\_

Адрес, \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_ вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ (подпись)

Дата исполнителю	передачи	Кому направлено	Примечания

Когда \_\_\_\_\_ фактически \_\_\_\_\_ рассмотрено \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_ (результат  
рассмотрения) \_\_\_\_\_

Снял с контроля \_\_\_\_\_ (подпись) « \_\_\_\_ »  
20\_\_ г.

Приложение №2  
к приказу МКУ «Управление образования»  
МО «Кобяйский улус (район)» РС(Я)  
№46 от 12 марта 2012 г.

**Порядок организации личного приема граждан и работы с обращениями  
граждан  
в МКУ «Управление образования» МО «Кобяйский улус (район)» РС(Я)**

1. Личный прием граждан в МКУ «Управление образования» МО «Кобяйский улус (район)» РС(Я) (далее Управление) проводится начальником и его заместителем в четверг с 16-00 до 17-30 часов. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится специалистом отдела по кадровой политике и управления персоналом до сведения граждан.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Специалист отдела по кадровой политике и управления персоналом Управления заносит содержание устного обращения в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.
5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
7. Все заявления и жалобы граждан, поступающие в Управление, регистрируются у главного специалиста по делопроизводству. Обязательно регистрируются фамилия, имя, отчество, паспортные данные, место работы, адрес заявителя и контактные телефоны. Каждое письменное обращение заносится в журнал регистрации заявлений. После регистрации заявления, жалобы передаются начальнику или заместителю начальника.
8. Начальник с учетом важности поставленных в письменных обращениях граждан вопросов, определяет исполнителя. Письменные обращения граждан, не требующие специального рассмотрения или проверки, а также подлежащие решению на уровне отделов Управления, передаются на исполнение начальниками отделов. После наложения резолюции начальником или заместителем начальника заявления и жалобы передаются исполнителю. Не допускается направление писем на рассмотрение тем работникам, действия которых обжалуются.



9. Письменное обращение, поступившее в Управление в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Управление вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
11. Письма, заявления и жалобы граждан, поступившие через вышестоящие органы с конкретным поручением разобраться с представлением им соответствующей информации, ставятся на контроль. Ответ на контрольные письма и заявления должен быть дан в сроки, установленные поручающим органом. В случае отсутствия указания на срок, документ должен быть обработан в срок до 5 дней.
12. По поступившим обращениям Управление:
  - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
  - запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, образовательных учреждениях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
  - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свободы и законных интересов гражданина;
  - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
  - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, образовательное учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
13. Начальники отделов несут персональную ответственность за рассмотрение писем, заявлений и жалоб граждан в соответствии с действующим законодательством. Они обязаны:
  - внимательно разобраться в существе вопроса, по необходимости затребовать дополнительные материалы, направить ответственных работников отделов на место для проверки и принятия мер;
  - выносить обоснованные решения и организовать их исполнение;
  - сообщить гражданам о принятых мерах, в случае отклонения просьбы аргументировано указать мотивы;
  - ответ должен быть грамотным, конкретным и аргументированным, формальная отписка не допускается.
14. Начальники отделов проверяют аргументированность ответов и в случае обнаружения фактов поверхностного, формального подхода к рассмотрению обращений граждан и неграмотного их оформления возвращают их исполнителям на доработку. Доработанный исполнителями документ в тот же день передается главному специалисту по делопроизводству.
15. Ответ заявителю подписывает начальник или его заместитель при наличии визы исполнителей. Подписанные ответы или письма передаются специалисту отдела кадровой политики и управления персоналом, регистрируются, копия с оригиналом письма, заявления или жалобы подшивается в журнале исходящих документов. После отметки даты исполнения документа, он снимается с контроля.

16. Ответ на обращение, поступившее в Управление по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
17. В случае 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, Управление 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, образовательное учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
18. 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.
19. 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 соответствующий орган, орган местного самоуправления, образовательное учреждение или соответствующему должностному лицу.