

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ»

ПРИКАЗ

28.03.2025

№ 12

Экз. № _____

г. Ульяновск

**Об утверждении Инструкции по работе
с обращениями и запросами граждан и организаций
в областном государственном казённом учреждении
«Управление обеспечения деятельности в сфере образования»**

В целях осуществления контроля по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в областном государственном казённом учреждении «Управление обеспечения деятельности в сфере образования»
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в областном государственном казённом учреждении «Управление обеспечения деятельности в сфере образования» (далее – Инструкция).

2. Работникам областного государственного казённого учреждения «Управление обеспечения деятельности в сфере образования» обеспечить неукоснительное соблюдение Инструкции.

3. Инструкция вступает в силу с 30 марта 2025 года.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Исполняющий обязанности
директора**



С.А. Юртаева

«УТВЕРЖДЕНА»

приказом областного
государственного казённого
учреждения «Управление обеспечения
деятельности в сфере образования»
от 28 марта 2025 № 12

ИНСТРУКЦИЯ

**по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в
областном государственном казенном учреждении
«Управление обеспечения деятельности в сфере образования»**

1. Общие положения

1.1. Настоящей Инструкцией в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ), Указом Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 № 2 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области» и законодательством Российской Федерации, устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес директора областного государственного казенного учреждения «Управление обеспечения деятельности в сфере образования» (далее - директор) и областного государственного казенного учреждения «Управление обеспечения деятельности в сфере образования» (далее - учреждение) от граждан и организаций (далее - заявитель) обращений в письменной форме, форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), и в устной форме (далее - обращение), запросов информации о деятельности директора и учреждения (далее - запрос), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приема граждан директором, должностными лицами учреждения.

1.2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины:

1) обращение - направленные директору и в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого

портала, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к директору и в учреждение, к должностным лицам учреждения;

2) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов;

4) обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;

5) обращение, не поддающееся прочтению, – обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение в письменной или электронной форме с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

8) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

9) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом учреждения с сопроводительным документом для рассмотрения в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) сообщение – устное сообщение, поступившее от заявителя по телефону и не подлежащее регистрации, за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся образовательных организаций;

11) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности учреждения или должностных лиц;

12) рассмотрение обращения – действия учреждения, должностного либо уполномоченного лица учреждения, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

13) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

14) результат рассмотрения обращения – принятие в отношении обращения учреждением или должностным лицом учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

15) «поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения учреждением или должностным лицом учреждения, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

16) «разъяснено» – решение по результатам рассмотрения обращения учреждением или должностным лицом учреждения, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

17) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения учреждением или должностным лицом учреждения, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

18) письменный ответ на обращение - направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании служебный документ следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов

и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

19) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приема;

20) объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

21) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

22) правовая обоснованность – обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

23) направление обращения по компетенции – направление учреждением, должностным лицом учреждения обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

24) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

25) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

26) уведомление – служебный документ, направляемый директором, учреждением, должностным лицом учреждения заявителю:

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

27) исполнитель – должностное лицо учреждения, уполномоченное на рассмотрение обращения;

28) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

29) анонимное обращение – обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

30) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в учреждение либо к должностному лицу учреждения о предоставлении информации о деятельности директора и учреждения;

31) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности директора и учреждения, должностных лиц учреждения. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

32) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

33) рассмотрение запроса – действия директора, должностного лица учреждения, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом учреждения пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности директора и учреждения;

запрашиваемая информация не относится к деятельности директора и учреждения;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором и учреждением, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

35) результат рассмотрения запроса – направление учреждением, должностным лицом учреждения пользователю информацией ответа на запрос в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

36) официальный сайт – официальный сайт учреждения в сети «Интернет» (leto73.ru), содержащий информацию о деятельности директора и учреждения, должностных лиц учреждения, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит учреждению;

37) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению учреждением или должностным лицом учреждения, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

38) модуль «Обращения граждан» – автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан» в единой системе электронного документооборота Правительства и исполнительных органов

Ульяновской области, используемая в учреждении для обработки поступающих обращений, запросов;

39) должностное лицо учреждения – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении;

40) работник – работник учреждения;

1.3. Директор, учреждение, должностные лица учреждения обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения и запросы рассматриваются директором, должностными лицами учреждения, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.5. Организацию учёта, систематизации, рассмотрения (в рамках своей компетенции) и обобщения обращений и запросов, личного приёма директора, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел стратегического планирования и работы с обращениями граждан областного государственного казённого учреждения «Управление обеспечения деятельности в сфере образования» (далее – отдел обращений).

1.6. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение должностным лицам учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях и запросах вопросов, осуществляются директором либо лицом, исполняющим его обязанности (далее – уполномоченное лицо), на основании ознакомления с проектами поручений, подготовленными работниками отдела обращений и представленными в установленном порядке на доклад.

1.7. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными работниками по их поручению.

1.8. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес директора и учреждения, должностных лиц учреждения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства,

за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес директора и учреждения, должностных лиц учреждения с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.12. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес директора, учреждения, должностных лиц учреждения, является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.13. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в адрес директора, учреждения, должностных лиц учреждения, осуществляется в модуле «Обращения граждан».

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес директора, учреждения, должностных лиц учреждения непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, а также может быть передано нарочно в ходе проведения должностными лицами учреждения информационных или иных мероприятий с участием населения.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются директору, в учреждение, должностным лицам учреждения только с использованием Единого портала.

2.4. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес директора, учреждения, должностных лиц учреждения по почте, принимаются отделом делопроизводства и архива областного государственного казенного учреждения «Управления обеспечения деятельности в сфере образования» (далее – отдел делопроизводства), после чего передаются в отдел обращений, где

осуществляется их систематизация и регистрация в модуле «Обращения граждан».

2.6. В отделе делопроизводства на участке учёта и первичной обработки почты при приёме текста в письменной форме работником отдела делопроизводства проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью директора либо лица его замещающего.

2.7. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.8. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, подлежат регистрации сотрудниками отдела обращений в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления в учреждение.

В случае поступления в учреждение текстов в письменной форме, содержащих обращения и необращения, в выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.9. Обращения в устной форме подлежат регистрации работниками отдела обращений в день их поступления в учреждение с указанием даты и времени поступления.

2.10. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, в электронную регистрационную карточку (далее – ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее – при наличии);
- пол заявителя (мужской, женский);
- почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса);
- имеющиеся льготы;
- форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);

признак «многопишущий заявитель»;
 канал поступления (вид доставки) (почта, Единый портал, личный приём, телефон, получено в учреждении и др.);
 если обращение переадресовано из другого органа:
 признак «открытое письмо»;
 источник поступления,
 входящий номер сопроводительного письма;
 Ф.И.О. исполнителя;
 сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
 количество листов либо формат и объём электронного файла;
 наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);
 аннотация обращений, проекты поручений исполнителям.

2.11. Поступившие в учреждение тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению ЭРК в модуле «Обращения граждан».

2.12. Работниками отдела обращений проставляется дата регистрации текста заявителя и регистрационный номер документа и осуществляется систематизация и обобщения текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учётом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

2.13. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации и должностным лицам, работниками отдела обращений при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль работниками отдела обращений готовится проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого

входит рассмотрение обращения, запроса.

2.14. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);

2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырёхзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

4) вида каждого вопроса:

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

5) типа соответствующего вида каждого вопроса;

6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);

7) решения, принятого по обращению;

8) выявления обращений, для которых статьёй 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.15. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем работником отдела обращений распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладётся в почту уполномоченному лицу.

2.16. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами уполномоченное лицо утверждает либо отклоняет предложенный отделом обращений проект поручения, указав иного исполнителя и (или) иной срок рассмотрения обращения.

2.17. После возвращения почты с доклада уполномоченного лица подписанные им собственноручной подписью ЭРК сканируются работником отдела обращений, сканированные образы документов размещаются в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.18. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции исполнителем готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Работником отдела обращений сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные электронной

или собственноручной подписью директора/уполномоченного лица, направляются в адрес соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления посредством электронного документооборота или почтовой связью в течение 7 дней со дня регистрации обращений в учреждении.

В адрес заявителя исполнителем готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью директора.

2.19. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты работником отдела обращений сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передаётся в архив на хранение.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Директором/уполномоченным лицом на контроль ставятся все обращения, поступившие в учреждение.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом директором/уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля и сотрудником отдела обращений вносится соответствующая корректировка по дате исполнения обращения в модуль «Обращения граждан». Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения директором/уполномоченным лицом продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля.

Направление документов в архив.

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в учреждении либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в учреждении, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1, 4.2.3 и 4.2.4 настоящего пункта. Ответ заявителю предоставляется исполнителем в отдел обращений для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, с согласованием всех заинтересованных лиц, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1, 4.2.3 и 4.2.4 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в учреждении.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в адрес директора, учреждения, должностных лиц учреждения, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в учреждении.

4.2.2. Обращения, указанные в подпункте 4.2.1 настоящего пункта, и ответы на них по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте учреждения, при этом размещённые обращения и ответы на них не должны содержать персональные данные заявителя и детей.

4.2.3. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации в учреждении рассматриваются обращения по вопросам:

- перебоев в газоснабжении;
- перебоев в теплоснабжении;
- ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий;

предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления их последствий.

4.2.4. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 17.08.2022 № 100 «О некоторых мерах поддержки участников специальной военной операции и членов их семей», а также членов семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 20.03.2023 № 26 «О некоторых мерах поддержки граждан, являющихся членами семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, в 2023 и 2024 годах», поступившие в адрес учреждения, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в учреждении.

4.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению

на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения отделом обращений сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем отделом обращений в течение 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью директора.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется отделом обращений в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3 настоящего раздела 4.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации отделом обращения возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.9 настоящего раздела.

4.8. На поступившее в адрес директора, учреждения или должностного лица учреждения обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.

4.9. В случае поступления в адрес директора, учреждения или должностного лица учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение,

исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта ответ на обращение, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.10. Директор, учреждение, должностное лицо учреждения при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно директор/уполномоченное лицо вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

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

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю отделом обращений направляется разъяснение о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес директора, учреждения или должностного лица учреждения.

4.12. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес директора, учреждения или одному и тому же должностному лицу учреждения. О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.12.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при

получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес директора, учреждения или одному и тому же должностному лицу учреждения.

4.12.2. В случае если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.12 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений одним и тем же должностным лицом учреждения, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.12.3. В случае принятия должностным лицом, уполномоченным на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем, положительного решения исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки с заявителем.

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.12.4. В дальнейшем при получении в адрес директора, учреждения, должностных лиц учреждения обращения от заявителя, содержащего вопрос переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение отделом обращений списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

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

4.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в адрес директора,

учреждения, должностного лица учреждения.

4.15. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков представления ответа заявителю, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения, поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Директор/уполномоченное лицо вправе сократить сроки подготовки ответа заявителю.

4.16. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается отделом обращений заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.17. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается директором/уполномоченным лицом.

4.18. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся, и оно списывается «в дело» отделом обращений после согласования с уполномоченным лицом. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению отделом обращений в государственной орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с директором/уполномоченным лицом.

4.19. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

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

осуществляет в случае необходимости выезд по обращению;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8 и в абзаце первом пункта 4.9 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает директору/уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.20. Исполнитель при подготовке проекта ответа заявителю:

1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.21. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ заявителю. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.22. Ответ заявителю подписываются директором или лицом, исполняющим его обязанности.

4.23. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.24. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через отдел обращений и допускается только по согласованию

с директором или уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в отдел обращений ошибочно направленного обращения составляет 1 рабочий день.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

4.25. При оценке ответов заявителям работники отдела обращений осуществляют:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) бланка учреждения, должностного лица учреждения;
 - б) ссылки на дату и номер обращения;
 - в) ссылки на источник поступления обращения;
 - г) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- 3) анализ содержания ответа заявителю по следующим критериям:
 - а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
 - б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - в) отражение всех доводов заявителя;
- 4) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
 - а) «поддержано»;
 - б) «не поддержано»;
 - в) «разъяснено»;
- 5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
- 6) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
- 7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения «не поддержано».

4.25.1. Первичную оценку ответов заявителю и информации по результатам рассмотрения обращений, описанных в подпунктах 1-3 пункта 4.25 осуществляют работники отдела обращений.

4.26. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.27. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.28. Исполнитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет

сканированный образ ответа заявителю, создаёт краткий отчёт об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения в адрес нижестоящих исполнителей и делает связь ответа заявителю с ЭРК обращения.

4.29. В случае если проект ответа заявителю удовлетворяет критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, работник отдела обращений готовит пакет документов по обращению на подпись директору или уполномоченному лицу.

В случае, если ответ заявителю не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, работник отдела обращений возвращает обращение исполнителю.

4.30. Отметка «Согласовано в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив учреждения ставится директором или уполномоченным лицом при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.31. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в течение года в текущем архиве отдела обращений в отдельных папках, сформированных по хронологическому признаку, которые по истечении одного года передаются в архив учреждения.

4.32. Заявитель либо его представитель – лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация личного приёма должностного лица учреждения.

Проведение личного приёма работниками отдела обращений.

Организация выездных личных приемов

5.1. Личный приём проводится директором.

5.1.1. На личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 5.1 настоящего раздела, можно записаться, направив письменное обращение, обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала, а также сформулировав устное обращение, в том числе по телефону.

5.2. Предварительный личный приём проводится работниками отдела обращений с понедельника по пятницу с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

5.3. Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

В случае если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке

их явки.

5.4. Организацию личного приёма директора осуществляет отдел обращений.

5.5. Приглашение заявителя на личный приём, уведомления о переносе даты и времени личного приема осуществляются по абонентскому номеру телефонной связи, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее, чем за 1 день до даты, назначенной уполномоченным лицом.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.6. Подготовку материалов к личному приёму директора обеспечивают работники учреждения.

5.7. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение № 1 к Инструкции). Карточка личного приёма является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, работником, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.8. На личном приеме директора/уполномоченного лица, должностных лиц могут присутствовать работники в компетенцию которых входит решение рассматриваемого вопроса, представители других ведомств.

5.9. В ходе личного приёма:

5.9.1. Работники отдела обращения, директор, уполномоченное или должностное лицо оформляют карточку личного приема.

5.9.2. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.9.3. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ, в карточке личного приёма ставится подпись заявителя в строке: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

5.9.4. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.9.5. На копии письменного обращения работником отдела обращений проставляется отметка о приёме обращения в учреждение.

5.10. Работниками отдела обращений обращения с личного приёма регистрируются в модуле «Обращения граждан» системы электронного документооборота, ставятся на контроль в день личного приема и направляются для исполнения работникам учреждения после резолюции директора/уполномоченного лица и должностных лиц согласно компетенции.

5.11. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям с личного приёма осуществляют работники отдела обращений.

5.12. Поручения по обращениям с личного приёма снимаются с контроля или ставятся на повторный контроль на основании личной резолюции директора/уполномоченного лица, должностных лиц, проводивших личный прием.

6. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

6.1. Должностное лицо учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в учреждении предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.2. Должностное лицо учреждения при направлении первичных обращений, поступивших в учреждение, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

6.3. Должностное лицо учреждения принимает к рассмотрению поступившие в учреждение обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица учреждения, в адрес или на имя которых оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица учреждения, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель подготавливает заявителям ответы по существу поставленных в обращениях вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

6.4. Должностные лица учреждения при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляют заявителям уведомления о продлении срока их рассмотрения.

6.5. В случае если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо учреждения за подписью директора/уполномоченного лица исполняющего его обязанности направляет ответ заявителю.

6.6. В случае если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, директор/уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения.

7. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

7.1. В целях настоящей Инструкции под территорией Ульяновской области понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее – территория).

7.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

7.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

7.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

7.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

7.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории.

7.7. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

7.8. Отдельно обобщаются сведения о принятых учреждениям мерах по обращениям.

7.9. Расчёт относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений – позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

7.10. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

7.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

7.12. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (годовые) информационно - статистические обзоры обращений заявителей;

оперативные информационные обзоры обращений заявителей;

тематические информационно - аналитические обзоры обращений заявителей.

7.13. Анализ оценки удовлетворенности заявителя ответом на обращение или запрос, направленным посредством электронной почты и Единого портала.

8. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в учреждении ответственность должностных лиц учреждения за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в адрес директора, в учреждение, должностных лиц учреждения для принятия мер, возлагается на должностных лиц учреждения, назначенных соответствующим правовым актом ответственными за работу с обращениями граждан.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в учреждение, осуществляют отдел обращений и исполнители.

8.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
предоставление информации должностному лицу учреждения для принятия решения.

8.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;
за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

8.4. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
в) соответствия законодательству работы с обращениями в учреждении;
г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений.

8.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);
упреждающий (еженедельный).

8.6. Исполнитель несёт ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю.

8.7. Должностные лица учреждения, исполнители привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8.8. Персональная ответственность должностных лиц учреждения за рассмотрение обращений закреплена в их должностных инструкциях.

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона № 59-ФЗ и настоящей Инструкции отделом обращений направляется докладная записка на имя директора/уполномоченного лица для принятия решения.

9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности директора и учреждения

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в учреждение. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в учреждение.

9.2. В случае если запрос не относится к сфере деятельности директора и учреждения, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в учреждении в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в учреждении. В случае, если учреждение не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в учреждении.

9.3. Запрос подлежит рассмотрению в 27-дневный срок со дня его регистрации в учреждении, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

9.4. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждении с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

9.5. Информация о деятельности директора и учреждения подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо абонентский номер телефонной связи,

по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности директора и учреждения;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором и учреждением, проведении анализа деятельности директора и учреждения или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7. Директором/уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности директора и учреждения по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

9.8. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

9.9. На запрос в устной форме по абонентскому номеру телефонной связи работником отдела обращений предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы учреждения;
- о порядке и формах обращения в адрес директора, учреждения, должностных лиц учреждения;
- о порядке и времени личного приёма директора учреждения;
- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- о фамилиях, именах и отчествах (последнее – при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;
- о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;
- о регистрационном номере поступившего в учреждения обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых

входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц учреждения и уполномоченных лиц.

9.10. Приём, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся отделом обращений в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Рассмотрение запросов производится исполнителями в соответствии с компетенцией.

9.11. Устные сообщения, поступившие на абонентский номер телефонной связи учреждения, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в модуле «Обращения граждан» не подлежат за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся образовательных организаций, при поступлении которых заполняется карточка обращения по телефону (приложение № 2).

9.12. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 9.11 настоящего раздела, работником отдела обращений, принимается одно из следующих решений:

об информировании заявителя об органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган запроса в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес директора, учреждения, должностных лиц учреждения.

Областное государственное казенное учреждение
«Управление обеспечения деятельности в сфере образования»
Карточка личного приёма

Дата приёма _____
 Время приёма _____
 Ф.И.О. _____ Дата рождения _____
 (с согласия заявителя)

Адрес: места регистрации	Телефон
--------------------------	---------

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное* Вид обращения: *Предложение Заявление Жалоба*

Место работы _____	Сведения о доходе _____
(с согласия заявителя)	(с согласия заявителя)

Состав семьи _____	_____	_____
Содержание обращения: _____	_____	_____

Информация о направлении обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы

Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения

С вышеизложенным согласен _____
 Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь _____
 (подпись)

Резолюция руководителя:			
----------------------------	--	--	--

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции

Областное государственное казенное учреждение
«Управление обеспечения деятельности в сфере образования»
Карточка обращений по телефону

Дата обращения: _____

Ф.И.О. _____

Телефон: _____

Содержание обращения:

This image shows a single sheet of white, lined notebook paper. It features horizontal blue or grey ruling lines spaced evenly down the page. On the right side, there are two circular binder holes punched through the paper. The paper appears slightly aged or off-white. There is no handwriting or other markings on the page.