

УТВЕРЖДЕНА
Приказом руководителя МКУ «департамент
образования Местной администрации
городского округа Нальчик»
от «28» 11 2018 г. № 210
Э. А. Бароков



Инструкция

**По работе с обращениями граждан в МКУ «Департамент образования
Местной администрации городского округа Нальчик»**

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в МКУ «Департамент образования Местной администрации городского округа Нальчик» (далее — Инструкция) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан муниципальным казенным учреждением «Департамент образования Местной администрации городского округа Нальчик».

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,
- иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- настоящей Инструкцией.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее — обращения) в адрес МКУ «Департамент образования Местной администрации г.о. Нальчик» осуществляется специально назначенными должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан (далее — ответственный специалист).

1.5. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на специалиста непосредственно рассматривающего обращение.

Контроль за сроками и результатами рассмотрения обращения возлагается на Ответственного специалиста.

2. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Департамента образования, осуществляется руководителем Департамента образования, его заместителями, или иными ответственными должностными лицами ДО.

2.2. Прием граждан в Департаменте образования осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан подготавливается отделом кадровой работы Департамента образования и утверждается руководителем Департамента образования, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном интернет-сайте ДО. В графике указываются должность ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

2.3. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется по телефону,

факсу, посредством использования электронной почтой или другими доступными способами, но не позднее, чем за 2 рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

В случае отказа гражданина от личного приема (или неявки без предупреждения на личный прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с письменным уведомлением гражданина.

2.4. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину разъясняется право обратиться в ДО в письменной форме или в форме электронного документа.

2.5. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию ДО, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.6. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

3. Порядок работы с обращениями граждан

3.1. Письменные обращения граждан регистрируются ответственным специалистом в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения в Департамент образования, затем направляются руководителю Департамента образования для последующей передачи специалисту, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

3.1.1. При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

3.1.2. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.1.3. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.1.4. Поступившее в электронном виде (по электронной почте) обращение распечатывается, регистрируется в журнале в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения в ДО.

3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.2.1. Департамент образования рассматривает письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес и принятые при личном приеме руководителем Департамента образования, его заместителями, или иными ответственными должностными лицами.

3.2.2. Организация работы с обращениями граждан, поступивших в

Департамент образования непосредственно от гражданина, его представителя, по почте, электронной почтой, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

Обращение направляется руководителю Департамента образования для последующей передачи специалисту, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки письменного ответа гражданину.

3.2.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Департамента образования, направляются в течение семи рабочих дней со дня регистрации по принадлежности, о чем письменно сообщается заявителю.

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

3.2.5. Департамент образования при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.2.6. Департамент образования по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 рабочих дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.2.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с данным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.2.8. После регистрации обращения граждан передаются руководителю Департамента образования или его заместителям для рассмотрения и принятия решения.

3.2.9. Указания руководителя Департамента образования или его заместителей даются в виде резолюций, которые размещаются на отдельном листе бумаги с указанием даты и регистрационного номера обращения.

3.2.10. Обращение направляется на исполнение специалисту в соответствии с резолюцией руководства.

3.2.11. Обращение считается своевременно исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации.

3.2.12. Ответ на обращения, поступившие в Департамент образования направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.13. Ответ заявителю подписывается руководителем Департамента образования.

3.3.Порядок рассмотрения отдельных обращений.

3.3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.3.3.Департамент образования при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и письменно сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение руководителю Департамента образования, о чем письменно сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина в Департамент образования 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, руководитель Департамента образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3.6. 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.

3.3.7. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в Департамент образования, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

4.2. Обращения, направленные в МКУ «Департамент образования Местной администрации городского округа Нальчик», требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес, рассматриваются в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации.

4.3. Обращение, направленное в Управление федеральным органом исполнительной власти, другим государственным органом, рассматривающим обращение и требующим сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, рассматривается в течение 15 рабочих дней.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу начальник Управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, письменно уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Департамент образования, возлагается на ответственного специалиста.

Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют начальники отделов Департамент образования.

5.2. Указание о постановке обращений на контроль дается руководителю Департамента образования, его заместителями. После рассмотрения обращений руководством Департамента образования они передаются начальнику соответствующего отдела с целью постановки на контроль в соответствии с резолюциями руководства.

5.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.4. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и письменного извещения об этом заявителя. Решение о снятии с контроля принимается руководителем Департамента образования.

6. Анализ и обобщение обращений граждан

6.1. Ежегодно по итогам за прошедший год ответственным специалистом проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения.

7. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие на имя руководства Департамента образования, со всеми относящимися к ним материалами, хранятся у специалистов,

ответственных за делопроизводство.

7.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется дата и подпись исполнителя по данному обращению.

7.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

7.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на ответственных специалистов.

7.5. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в установленном законом порядке.

7.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.