

УТВЕРЖДЕНА

приказом начальника Управления  
образования от 22.12.2014 № 1423 (с  
изменениями, внесенными приказом  
начальника Управления от 04.03.2019  
№ 220)

## **Инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении образования администрации города Ульяновска**

### **1. Общие положения**

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении образовании администрации города Ульяновска (далее — Инструкция) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан Управлением образования администрации города Ульяновска (далее – Управление).

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 Управления осуществляется специально назначенными должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан (далее — ответственный специалист).

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на специалиста Управления, 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 Управления, осуществляется начальником Управления, его заместителями, или иными ответственными должностными лицами Управления.

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

2.3. Организация личного приема граждан осуществляется ответственным специалистом.

2.4. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приеме, предварительно рассматриваются специалистом по существу поставленных в них вопросов. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу Управления, осуществляющему прием.

2.5. 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.

2.6. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема должностным лицом Управления, осуществляющим личный прием. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину разъясняется право обратиться в Управление в письменной форме или в форме электронного документа.

2.7. После заполнения карточки личного приема гражданин ставит свою подпись, подтверждающую соответствие изложения содержания карточки личного приема существу поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

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

2.9. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя ответственным специалистом поднимаются все поступившие ранее обращения данного заявителя.

В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятии необходимых мер по результатам рассмотрения обращений заявителю дается устное разъяснение о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале о дате и целях посещения заявителя.

В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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.

2.10. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся специалистами, ответственными за организацию личного приема граждан в соответствии с пунктом 2.3, в журнале учета личного приема граждан.

2.11. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным вопросам в ходе личного приема и наличия согласия гражданина на устный ответ в карточке личного приема делается запись «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

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

## **2. Порядок работы с обращениями граждан**

### **3.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.**

3.1.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Управление непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, по электронной почте, посредством системы межведомственного электронного документооборота.

Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются сотрудником Управления в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, утвержденными [приказом](#) Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

Обращения в форме электронного документа, поступившие на официальный сайт Управления или по электронной почте Управления, принимаются сотрудником Управления.

3.1.2. Письменные обращения граждан регистрируются ответственным специалистом в журнале входящей корреспонденции (далее – журнал) в течение 3 рабочих дня со дня поступления обращения в Управление, затем направляются начальнику Управления для последующей передачи специалисту Управления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

3.1.3. 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.

3.1.4. 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.

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

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

### 3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.2.1. Управление рассматривает письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес и принятые при личном приеме начальником Управления, его заместителями, или иными ответственными должностными лицами Управления.

3.2.2. Организация работы с обращениями граждан, поступивших в Управление непосредственно от гражданина, его представителя, по почте, электронной почтой, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

Зарегистрированное обращение направляется начальнику Управления для последующей передачи специалисту Управления, 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 Управления, 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. Управление 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. Управление по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 рабочих дней предоставить 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 начальнику Управления или его заместителям для рассмотрения и принятия решения.

3.2.9. Указания начальника Управления 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 Управления в соответствии с резолюцией руководства.

При рассмотрении обращения исполнитель:

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

2) 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;

3) осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

5) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

6) уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

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 Управление, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.13. Ответ заявителю подписывается начальником Управления.

3.2.14. 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 авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, письменный ответ может не даваться (по согласованию с заявителем), в случае поступления от заявителя расписки, подтверждающей выполнение его просьбы в полном объеме и (или) отказ заявителя от получения письменного ответа на обращение.

### 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, в течение 7 календарных дней со дня регистрации в Управлении возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3.3. Управление 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении письменно сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина в Управление 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, начальник Управления 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.

3.3.8. В соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение не дается в случаях:

- 1) прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;
- 2) злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи);
- 3) невозможности прочтения текста;
- 4) прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Управлении два раза и более) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Управление);
- 5) невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### 3.4 Порядок рассмотрения запросов о деятельности Управления образования администрации города Ульяновска.

3.4.1. Запрос о деятельности Управления подлежит рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

В случае если запрос не относится к сфере деятельности Управления, то он направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в государственный орган или орган местного самоуправления Ульяновской области, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса Управление сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 календарных дней со дня регистрации запроса.

3.4.2. Информация о деятельности Управления 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.

3.4.3. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос;
- 3) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 4) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- 5) запрашиваемая 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.

3.4.4. 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.

3.4.5. По устному запросу по телефонной линии Управления предоставляется следующая информация:

- а) о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Управления;
- б) о порядке приема заявителей должностными лицами Управления;
- в) об установленных законодательством сроках рассмотрения обращений;
- г) о фамилии, имени и отчестве исполнителя;
- д) о регистрационном номере поступившего в адрес Управления обращения и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оно направлено на рассмотрение;
- е) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц.

3.4.6. Регистрация, рассмотрение, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся Управлением в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений граждан**

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

4.2. Обращения, направленные в Управление администрацией города Ульяновска, аппаратом Правительства Ульяновской области, депутатами Ульяновской Городской Думы, Министерства образования и науки Ульяновской области, требующими 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 Управление, возлагается на ответственного специалиста.

Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют начальники отделов Управления.

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

5.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информация о промежуточных ответах отражается в журнале.

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

## **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 Управления, 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 специалистов архива Управления.

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.

## **8. Порядок взаимодействия Управления и администрации города Ульяновска по работе с обращениями граждан и организаций в части обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами**

8.1. В целях реализации указания Президента Российской Федерации от 24.02.2012 № Пр-494 «Об обеспечении обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации» создана иерархическая система информационного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами.

8.2. Обмен в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами по работе с обращениями граждан и организаций и другими участниками обмена обеспечивается средствами комплекса программ VipNet, обеспечивающих защиту передаваемой информации в сети «Интернет».

### 8.3. Виды электронных документов, направляемых участниками обмена:

1) данные по работе с обращениями, запросами в электронной форме, в том числе документами, преобразованными в электронную форму путем сканирования:

а) формализованные обращения - обращения, содержащие персональные данные заявителя, но не имеющие конкретного содержания или сведений, касающихся частной жизни заявителей, при этом содержание поставленных в них вопросов (подвопросов) описывается четырехзначными цифровыми кодами тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

б) информация по результатам рассмотрения в администрации неоднократных формализованных обращений;

2) обращения или запросы в форме электронного документа, в том числе с приложением к ним документов и материалов в электронной форме с сопроводительными документами в форме электронного документа, направляемыми в государственные органы или органы местного самоуправления;

3) данные по результатам рассмотрения обращений и запросов и принятым по ним мерам;

4) документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений и запросов;

5) статистические данные по работе с обращениями и запросами.

8.4. Система обмена в реальном режиме времени электронными данными организуется в целях сокращения сроков обмена документами между участниками обмена и отменяет в соответствующих случаях существующий документооборот с использованием документов на бумажном носителе. Решение об отказе от исполнения и направления адресатам документов на бумажном носителе принимается по согласованию между участниками обмена с учетом требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере делопроизводства и управления документами, а также ведомственных инструкций по делопроизводству, при этом участниками обмена подписывается соответствующий акт.