



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 20.12.2023 № 82-р

Об утверждении инструкции
об организации рассмотрения обращений граждан
в Департаменте образования и науки Ивановской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования и науки Ивановской области (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей директора Департамента образования и науки Ивановской области.

Член Правительства Ивановской области -
директор Департамента образования и науки
Ивановской области

О.Г. Антонова

Приложение к распоряжению
Департамента образования
и науки Ивановской области
от 20.12.2023 № 22-р

ИНСТРУКЦИЯ

об организации рассмотрения обращений граждан
в Департаменте образования и науки Ивановской области

I. Общие положения

1.1. Инструкция об организации рассмотрения обращения граждан в Департаменте образования и науки Ивановской области (далее соответственно – Инструкция, Департамент) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Департамента.

1.2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Департамент в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного обращения к должностному лицу во время приема граждан (далее – обращения), подлежащее рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Должностные лица Департамента, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Департаменте (далее – Уполномоченное лицо).

1.5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в

структурных подразделениях Департамента несут руководители структурных подразделений Департамента.

1.6. Обработка персональных данных обратившихся в Департамент граждан обеспечивается в соответствии с Правилами обработки персональных данных в Департаменте.

1.7. Обращения, поступившие в Департамент, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Вход в здание, в котором располагается помещение, предназначенное для первичного приема граждан и письменных обращений (далее - приемная Департамента), оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием режима работы Департамента.

2.2. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Департамента, почтовом адресе, факсе, месторасположении и режиме работы Департамента размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://iv-edu.ru/about/> (далее – официальный сайт Департамента).

2.3. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется Уполномоченным лицом в приемной Департамента по адресу: г. Иваново, пл.Революции, 2/1 каб. 464.

2.4. Гражданин может получить информацию о факте поступления его обращения, входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Департамента, ответственного за его рассмотрение, по телефону: (4932) 32-67-60 или при личном посещении Департамента.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица Департамента уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой и корректной форме, информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности государственного гражданского служащего, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица Департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся

заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. График личного приема граждан, нормативно - правовые акты, регулирующие порядок работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе на официальном сайте Департамента и на информационном стенде в помещении для приема граждан.

2.6. По письменной просьбе гражданин может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, при условии соблюдения требований Закона и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

III. Прием и регистрация обращений

3.1. Поступление документов в Департамент осуществляется средствами почтовой, фельдъегерской связи, по факсу или нарочно, по электронным каналам связи: МЭДО, ЕСЭД, на официальный адрес электронной почты, в общественную приемную Департамента, размещенную на официальном сайте Департамента.

3.2. Поступившие в Департамент обращения в письменной форме и в форме электронного документа принимаются и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию в Отдел организационного, информационно-аналитического обеспечения и делопроизводства (далее - Отдел).

3.3. Обращение, поступившее в Департамент в письменной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Департамента, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

3.5. В обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о

переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру Уполномоченным лицом Отдела. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Департамента.

3.7. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, Уполномоченное лицо Департамента:

а) проверяет правильность адресности корреспонденции;
б) сортирует телеграммы;
в) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма уполномоченным лицом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.8. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностными лицами Отдела возвращаются на почту невскрытыми.

3.9. Регистрация обращений осуществляется Уполномоченным лицом Отдела путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений в СЭДО.

3.10. На каждое поступившее в Департамент обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

3.11. При регистрации в СЭДО входящему обращению присваивается регистрационный номер, который должен содержать порядковый номер в рамках учетного года, порядковое обозначение Департамента в соответствии с СЭДО, номер дела в соответствии с номенклатурой дел в Департаменте.

3.12. На зарегистрированном письменном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляются регистрационные дата и номер обращения.

3.13. Уполномоченное лицо Отдела при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором

вложений и приложений, а также осуществляют действия в СЭДО по проверке поступивших обращений на повторность. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

3.14. Не считаются повторными обращения одного и того же лица по разным вопросам.

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Департамента образования и науки

4.1. Поступившие обращения после регистрации в СЭДО в зависимости от содержания передаются должностными лицами Отдела Члену Правительства Ивановской области - директору Департамента образования и науки Ивановской области (далее - Директор) или его заместителям (далее - заместители Директора).

4.2. После рассмотрения Директором или заместителем Директора обращения вместе с резолюциями возвращаются в Отдел для передачи на исполнение в структурное подразделение Департамента, ответственному исполнителю согласно резолюции.

4.3. По обращению, поступившему в Департамент, принимается одно из следующих решений:

- принять к рассмотрению Департамента по компетенции и направить ответственному лицу в соответствующие структурные подразделения Департамента для рассмотрения;

- направить обращение в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Решение Директора или заместителей Директора оформляется резолюцией в СЭДО.

4.5. Исполнение обращений Отделом берется на особый контроль.

4.6. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Департамента, ответственным исполнителем является структурное подразделение Департамента или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно - структурное подразделение, ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор и обобщение соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение, соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от

других структурных подразделений Департамента, не указанных в качестве соисполнителей.

4.7. Передача обращений из одного структурного подразделения Департамента в другое осуществляется только через Отдел на основании резолюции Директора или заместителей Директора. Уполномоченное лицо контролирует в СЭДО принятие к рассмотрению переданного обращения.

4.8. Направление копий обращения (в том числе в СЭДО) ответственному исполнителю и соисполнителям, а также хранение оригиналов обращений в текущем архиве Департамента обеспечивает Уполномоченное лицо.

4.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствующем структурном подразделении Департамента:

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

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

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, обозначенных в действующем законодательстве;

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

4.10. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в структурном подразделении Департамента, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его с руководством структурного подразделения или заместителем Директора, курирующим вопросы, обозначенные в обращении.

Ответ на обращение оформляется на бланке Департамента в соответствии с распоряжением Губернатора Ивановской области от 11.11.2019 № 108-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ивановской области и исполнительных органах государственной власти Ивановской области» и подписывается директором

Департамента либо лицом, исполняющим его обязанности, или заместителем Директора.

4.11. Структурные подразделения - соисполнители в соответствии со сроками, установленными в резолюции и отведенными на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.12. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.13. В случае необходимости рассматривающие обращение ответственный исполнитель и соисполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается Директором Департамента или иным уполномоченным должностным лицом.

4.14. Ответ на обращение должен быть полным, мотивированным, достоверным, содержать обобщенную информацию, полученную от соисполнителей, а также ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

4.15. Если в удовлетворении требований заявителю отказано, ответ должен содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

4.16. Порядок и сроки рассмотрения отдельных обращений определяются в соответствии с Законом.

4.17. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Департамента, подписанными должностными лицами структурных подразделений Департамента, готовятся за подписью Директора или его заместителя.

4.18. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, Директор либо заместитель Директора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.19. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе, подписанные Директором или заместителем Директора, направляются в Отдел для регистрации в СЭДО. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

4.20. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, удостоверения, военные билеты и иные документы) и/или заверенные надлежащим образом копии возвращаются гражданину заказным отправлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.21. Ответ на обращение направляется ответственным исполнителем структурного подразделения Департамента в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Департамент в форме электронного документа, и на бумажном носителе в форме документа с собственноручной подписью Директора или иного уполномоченного должностного лица по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется первому из списка граждан, подписавших обращение.

4.22. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, полноту и содержание ответа несут все указанные в резолюции исполнители.

V. Порядок направления уведомления или ответа на обращение и завершения работы с обращением

5.1. Отправка исходящих документов по обращениям граждан осуществляется:

- а) с использованием электронных видов отправки:
 - в автоматическом режиме в СЭДО, МЭДО;
 - отправка по официальной электронной почте;
- б) почтовой связью.

Одновременно с отправкой ответа гражданину в СЭДО фиксируется дата, вид отправки и результат отправки.

Дата исполнения обращения проставляется автоматически в соответствующие поля каждой входящей и исходящей РКК.

5.2. Отправка ответов на обращения производится ответственными исполнителями структурных подразделений Департамента.

5.3. Перед передачей ответов гражданам на бумажном носителе на отправку ответственные исполнители в структурных подразделениях Департамента проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу,

правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

5.4. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами и копиями ответов возвращаются после их рассмотрения в Отдел для централизованного формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Департамента.

VI. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Департамента, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Департамента с гражданами и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления личного приема граждан оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для составления письменных обращений непосредственно в Департаменте гражданам отводятся места, оборудованные мебелью и канцелярскими принадлежностями.

В помещении Департамента имеется доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу деятельности Департамента.

6.2. Личный прием граждан в Департаменте осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Директором. По решению директора Департамента либо заместителей директора к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные должностные лица Департамента.

В случае невозможности проведения личного приема граждан Директором Департамента по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.) указанный прием проводят уполномоченные должностные лица на основании поручения Директора Департамента.

6.3. В случае предварительной записи граждан на личный прием структурными подразделениями Департамента осуществляется анализ письменных обращений и подготовка краткой справки по заявленным вопросам и предложений по их решению.

6.4. Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются должностному лицу, ведущему личный прием, заблаговременно с учетом необходимого времени для ознакомления.

VII. Проведение личного приема

7.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка регистрации приема граждан.

7.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Во время проведения личного приема граждан в первоочередном порядке заслушиваются (принимаются):

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны,
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий,
- 3) инвалиды первой и второй групп, их законные представители,
- 4) дети-инвалиды и их законные представители,
- 5) беременные женщины,
- 6) родители, пришедшие на личный прием с ребенком в возрасте до 3 лет, граждане старше 70 лет.

7.3. Результаты личного приема граждан заносятся в РКК личного приема путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений. Материалы, переданные на личном приеме, приобщаются к карточке.

7.4. Должностные лица Отдела, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

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

7.6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

7.7. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции

Департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

VIII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

8.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации письменного либо устного ответа гражданину, направившему обращение.

8.2. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями и сотрудниками структурного подразделения Департамента, назначенными ответственными за рассмотрение обращения.

8.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

Лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства, еженедельно формируются таблицы упреждающего контроля, которые доводятся до сведения руководителей структурных подразделений Департамента. Информация о состоянии работы с обращениями граждан обсуждается на оперативных совещаниях Директора Департамента.

8.4. Отдел осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.5. Отдел еженедельно направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

8.6. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

8.7. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину.

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

IX. Анализ обращений

9.1. Отдел анализирует содержание поступающих обращений граждан с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Обзоры обращений, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах размещаются Органом власти на официальном сайте в сети «Интернет».