



Ханты-Мансийский автономный округ  
(Тюменская область)

**Комитет образования и науки города Нягани**  
**КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ**

**ПРИКАЗ**

от 11 01 2018

№ 07

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Комитете образования и науки

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжения Администрации города Нягани от 15.05.05.2017 №22-о «О внесении изменений в распоряжение Администрации города Нягани от 18.03.2015 №11-О «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, личного приема граждан в Администрацию города Нягани», в целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Комитет образования и науки города Нягани:

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Комитет образования и науки города Нягани согласно приложению.

2. Исполнителям, ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечить рассмотрение обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Комитете образования и науки города Нягани.

3. Контроль за выполнением приказа возложить на начальника управления образованием В.В.Фрезе.

Председатель комитета

И.Н.Ерофеева

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В**  
**ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПРИЕМА ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ОБРАЗОВАНИЯ И**  
**НАУКИ ГОРОДА НЯГАНИ**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Комитете образования и науки города Нягани (далее - Комитет образования и науки) устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), а также порядок приема граждан в Комитете образования и науки города Нягани.

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений в Комитете образования и науки распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 18 апреля 2007 года № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры».

1.4. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения граждан:

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

1.5. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан (ответственные исполнители).

Гражданину, обращение которого, рассматривается в Комитете образования и науки, должна быть обеспечена возможность:

- представить дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их

истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящей Инструкции, Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Основные термины, используемые в Инструкции.

В Инструкции используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1) обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, где:

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

## **2. Предмет регулирования Инструкции**

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, посредством почтовой связи, телеграфной связи, факсимильной связи, информационных систем общего пользования.

2.2. Обращения, поступившие от граждан в рамках муниципальной услуги, регистрируются и рассматриваются уполномоченными структурными подразделениями Комитета образования и науки в сроки, предусмотренные Административными регламентами по предоставлению соответствующих муниципальных услуг.

### **3.Порядок приема и регистрации обращений**

3.1.Письменные обращения направляются в Комитет образования и науки заявителем лично по адресу: улица Загородных, дом 7А, город Нягань, Тюменская область, Ханты- Мансийский автономный округ - Югра, 628181.

Письменные обращения принимаются в Комитете образования и науки по следующему графику:

Понедельник - с 9.00 до 18.30;

вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 17.30;

обеденный перерыв - с 12.30 до 14.00.

Телефон для справок: 8 (34672) 6-70-91, 6-71-79.

3.2.В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, а также указывает способ предоставления ответа (лично или посредством почтовой связи).

3.3. Регистрация обращений граждан осуществляется секретарем руководителя сектора правовой, кадровой и организационной политики Комитета образования и науки в журнале регистрации входящих заявлений граждан (приложение №1)

3.4. Обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в Комитет образования и науки.

3.5. На письменных обращениях граждан проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа местного самоуправления, регистрационный номер количество листов приложения в обращении и дата регистрации (число, месяц, год).

### **4. Рассмотрение обращений**

4.1.Обращения, поступившие в Комитет образования и науки, подлежат обязательному рассмотрению .

4.2. Обращения об обжаловании действия (бездействия) должностных лиц Комитета образования и науки направляются для рассмотрения председателю Комитета образования и науки.

4.3. После регистрации обращение передается на рассмотрение соответствующему должностному лицу .

4.4. Указания об исполнении обращения оформляются в форме резолюции должностного лица, в которой указываются фамилия ответственного исполнителя (наименование структурного подразделения Комитета образования и науки , иных предприятий и учреждений), срок исполнения, подпись должностного лица и дата вынесения резолюции.

Если в резолюции срок исполнения обращения не указан, то исполнитель руководствуется сроками, предусмотренными действующим законодательством и настоящей Инструкцией. В пятнадцатидневный срок исполнитель готовит проект ответа, который проходит процедуру согласования непосредственного руководителя исполнителя. Согласованный проект ответа передается на подпись уполномоченному должностному лицу в течение одного рабочего дня.

4.5. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

4.6. Ответ гражданину согласовывается руководителем ответственного исполнителя.

4.7. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, указана дата отправки, регистрационный номер;
- в случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа с отметкой «для сведения остальных заявителей».

4.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета образования и науки или должностного лица, направляется **ответственным исполнителем** в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается должностным лицом, в адрес которого поступило обращение или иными уполномоченными на то лицами.

4.9. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

4.10. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения Комитета образования и науки, но в рамках компетенции Комитета образования и науки, поручение (в день получения или на следующий день) возвращается автору резолюции со служебной запиской, содержащей соответствующее обоснование и информацию о лицах, уполномоченных решить вопросы, указанные в обращении гражданина с уведомлением отдела по работе с обращениями граждан.

4.11. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений Комитета образования и науки, направляется в каждое структурное подразделение. Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя, который указан первым, в **пятнадцатидневный срок** со дня поступления обращения.

4.12. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

4.13. Ответ на обращение подписывает уполномоченное должностное лицо в течение одного рабочего дня.

4.14. Секретарь руководителя сектора правовой, кадровой и организационной политики Комитета образования и науки проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер.

4.15. Ответ на письменное обращение, поступившее в Комитет образования и науки или должностному лицу Комитета образования и науки, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или выдается заявителю лично согласно заявлению гражданина.

Ответ на обращение, поступившее в Комитет образования и науки или должностному лицу Комитета образования и науки в форме электронного документа, оформляется аналогично ответу на письменное обращение и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.16. Контроль за рассмотрением обращений осуществляет сектор правовой, кадровой и организационной политики Комитета образования и науки в части:

- постановки поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбора и обработки информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовки оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовки и обобщения данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятия обращений с контроля.

4.17. Информирование граждан о ходе рассмотрения обращений осуществляется секретарем руководителя сектора правовой, кадровой и организационной политики лично, по телефону, путем направления ответа почтовым отправлением.

4.18. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления ответа на обращение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов.

4.19. В исключительных случаях, а также в случае направления Комитетом образования и науки в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы и иным должностным лицам, должностное лицо, в адрес которого поступило обращение, вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на **тридцать дней**, уведомив гражданина о продлении срока рассмотрения обращения с указанием объективных причин.

4.20. Сектор правовой, кадровой и организационной политики Комитета образования и науки, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Комитет образования и науки из Департамента образования и молодежной политики ХМАО-Югры по запросу из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

4.21. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.21.1. Ответ на обращения не дается, если:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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.

4.21.2. В случае если в 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 компетенцией, осуществляемому в соответствии с пунктом 4.8 настоящей Инструкции.

4.21.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка

обжалования данного судебного решения.

4.21.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.22. Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.23. Лица (ответственные исполнители) виновные за нарушение сроков рассмотрения обращений; не предоставление ответа заявителю; несвоевременное направление в государственные органы, уполномоченные рассмотреть обращение; необъективное и неполное рассмотрение обращения, формальный подход к рассмотрению обращения; разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия; несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **5. Личный прием граждан в Комитете образования и науки**

5.1. Личный прием граждан осуществляется председателем Комитета образования и науки Администрации города Нягани.

5.2. График приема граждан размещается на сайте Комитета образования и науки [www.edunyagan.ru](http://www.edunyagan.ru) и осуществляется по адресу: улица Загородных д.7А г.Нягань, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, 628181.

5.3. При личном приеме гражданин заполняет карточку личного приема (приложение 1), предъявляет документ, удостоверяющий его личность и заполняет согласие на обработку персональных данных (приложение 2).

5.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается отметка (о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов: письменный ответ не требуется) в карточке личного приема и заявителем ставится подпись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.7. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета образования и науки или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.8. Организацию личного приема осуществляет сектор правовой, кадровой и организационной политики Комитета образования и науки.

Ханты-Мансийский автономный округ-Югра  
Комитет образования и науки Администрации города Нягани

Дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Вел беседу \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.автора \_\_\_\_\_  
Адрес автора: \_\_\_\_\_  
Телефон автора: \_\_\_\_\_  
Место работы: \_\_\_\_\_  
Должность: \_\_\_\_\_  
Льготный состав: \_\_\_\_\_  
Повторность \_\_\_\_\_  
Краткое содержание вопроса: \_\_\_\_\_

Результаты приема: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов: письменный ответ не требуется

\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)



СОГЛАСИЕ  
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество)

в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ, зарегистрирован по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ,  
(наименование документа, серия, номер, дата выдачи и орган, выдавший его)

в целях обеспечения соблюдения действующего законодательства даю согласие Комитету образования и науки Администрации город Нягани, находящейся по адресу: 628186, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Нягань, ул.Загородных дом 7А на обработку, а также для передачи третьей стороне для осуществления вышеуказанных целей моих персональных данных, содержащихся в моем обращении к главе Администрации города Нягани, заместителей главы Администрации города Нягани, Главе города Нягани (как письменном так и устном), председателю Комитета образования и науки в документах, представленных мною в Комитет образования и науки Администрации города Нягани, то есть на совершение действий, предусмотренных п.3 ч.1 ст.3 Федерального закона "О персональных данных".

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(дата)