

## **ИНСТРУКЦИЯ**

**Управление образование местной администрации Терского муниципального района по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный действующим законодательством срок**

### **I. Общие положения**

1.1. Инструкция Управления образования местной администрации Терского муниципального района" (далее — Управление образования) организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный действующим законодательством срок (далее — Инструкция), определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Управления образования.

Положения настоящей Инструкции распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и Управления образования.

Ключевые понятия используемые в настоящей Инструкции:

а) «Обращение гражданина» — направленные в Управление образования или должностному лицу Управления образования письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

б) «Должностное лицо» - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Управления образования.

1.2. Исполнение Инструкции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Конституцией Кабардино-Балкарской Республики; Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Положением о муниципальном учреждении "Управление образования местной администрации Терского муниципального района", утвержденным Постановлением местной администрации Терского муниципального района от 27.05.2015 года № 122 П.

1.3. Инструкция исполняется муниципальными служащими и другими работниками Управления образования, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Управления образования, Гражданину дается ответ о невозможности рассмотрения его обращения.

### **II. Требования к порядку исполнения Инструкции**

2.1. Конечным результатом исполнения Инструкции может являться: устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с

учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

## 2.2. Требования к обращению гражданина.

2.2.1. Требования к письменному обращению. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Управления образования либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Письменное обращение с доставкой по почте, нарочно направляется по почтовому адресу Управления образования:

361535, КБР, г. Терек, ул. Ленина, д.15 ,

График работы Управления образования: с 8.45ч. до 18.00ч. понедельник – четверг, пятница с 8.45ч. до 16.45ч.; обеденный перерыв - с 13.00ч. до 14.00ч.; выходные - суббота, воскресенье.

Письменное обращение по электронной почте направляется по следующему электронному адресу: [uoterek@mail.ru](mailto:uoterek@mail.ru)

2.2.2. Требования к устному обращению. Гражданин в своем устном обращении сообщает либо наименование Управления образования либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

2.2.3. Требования к устному обращению в ходе личного приема. Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Обращения регистрируются в специальном журнале.

## 2.3. Порядок информирования об исполнении Инструкции.

Информация об исполнении Инструкции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется секретарем Управления образования по телефону: (86632) 4-1839.

По телефону предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц Управления образования;

график приема граждан начальником Управления образования, работниками Управления образования;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение Управления образования.

Официальный сайт Управления образования: [uoterek@mail.ru](http://uoterek@mail.ru).

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема, при приходе гражданина в Управление образования по адресу: 361200, КБР, г. Терек, ул. Ленина д. 15 (2 этаж).

## 2.4. Предварительная запись и график личного приема.

Прием граждан проводится еженедельно в кабинете начальника Управления образования по адресу: 361200, КБР, г. Терек, ул. Ленина, (2 этаж, кабинет № 218). Запись на прием осуществляется секретарем Управления образования.

Телефон для справок о приеме: (86632) 4-18-39.

Работники Управления образования: начальника, начальник отдела опеки и попечительства осуществляют прием граждан еженедельно по адресу: 361200, КБР, г. Терек, ул. Ленина, д.15, (2 этаж).

Запись на личный прием к работникам Управления образования, осуществляет секретарь - делопроизводитель Управления образования.

График личного приема работниками Управления образования:

ФИО	Должность	День и часы приема
Вариева Марина Тимофеевна	начальник	Вторник, четверг с 10.00ч. до 13.00ч.
Дудуева Маргарита Хамишевна	начальник отдела опеки и попечительства	Понедельник – четверг с 09.00ч. до 17.30ч.

#### 2.4 Сроки исполнения Инструкции.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Управление образования.

Ответ на письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, направляется в течение семи дней со дня его регистрации с указанием невозможности рассмотрения обращения. Письменное обращение, поступившее в Управление образования, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

#### 2.5. Требования к помещению для личного приема граждан.

Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица; возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения; телефонную связь; возможность копирования документов;

доступ к основным документам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Управления образования, в том числе настоящей Инструкции; наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

#### 2.6. Основания для отказа в исполнении Инструкции:

в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, за исключением случаев содержащих сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение

остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в письменном обращении гражданина 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 образования (заместитель начальника Управления образования) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Управление образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Управление образования либо должностному лицу Управления образования.

### **III. Административные процедуры**

3.1. Исполнение Инструкции включает в себя выполнение отдельных административных процедур.

При регистрации и исполнении письменного обращения гражданина выделяют следующие административные процедуры и сроки:

прием и регистрация письменного обращения - 1 дня;

рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней со дня регистрации.

3.2. Прием и регистрация письменного обращения. Основание для начала административной процедуры: поступление в Управление образования письменного обращения от гражданина.

Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Секретарь проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит:

- наименование Управления образования, в которое направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ;
- суть предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

Если обращение не соответствует требованиям к письменным обращениям, установленным в разделе I «Общие положения» настоящей Инструкции, то в соответствии с основаниями для отказа в исполнении Инструкции, установленными в разделе II «Требования к порядку исполнения Инструкции» настоящей Инструкции, ответ на обращение не дается.

В день поступления обращения срок секретарь - Управления образования регистрирует его в журнале.

Все обращения граждан ставятся на контроль, проставляется срок исполнения обращения.

3.3. Рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации в Управлении образования.

Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, направляется в письменном виде.

Секретарь Управления образования регистрирует его в журнале в день поступления.

3.4. Организация и проведение личного приема граждан в Управлении образования предусматривает исполнение следующих административных процедур:

запись на личный прием;

проведение личного приема;

рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

3.4.1. Запись на личный прием. Основание для начала административной процедуры: поступление в Управление образования устной либо письменной заявки на личный прием.

Запись на личный прием осуществляется в соответствии с разделом II «Требования к порядку исполнения Инструкции» настоящей Инструкции. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

При отсутствии в письменной заявке контактного телефона гражданина на его почтовый или электронный адрес высылается информация о графике личного приема работниками Управления образования.

В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) работника Управления образования, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

3.4.2. Проведение личного приема. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящей Инструкцией для письменных обращений.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Результаты личного приема граждан также фиксируются в журнале личного приема граждан.

3.4.3. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры: изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложений, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданину предлагается в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям. В этом случае выполняются административные процедуры регистрации и исполнения письменных обращений в соответствии с настоящей Инструкцией.

#### **IV. Контроль за исполнением Инструкции**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем начальника Управления образования.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны ответы.

В случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения Инструкции**

5.1. Действия (бездействие) и решения Управления образования, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения Инструкции, могут быть обжалованы.

Жалобы на решения, принятые руководителем Управления образования, подаются в местную администрацию Терского муниципального района, а также могут быть направлена в иные вышестоящие организации и ведомства.

Информация о местонахождении и контактных данных местной администрации Терского муниципального района: адрес: 361200, КБР, г. Терек, ул. Ленина, д. 15; контактный телефон - 8(86632) 41006;

Адрес электронной почты - [terekadm@inbox1.ru](mailto:terekadm@inbox1.ru);

5.2 Обращение (жалоба) подается в письменной форме либо при личном приеме.

При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Управления образования, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при

наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения Инструкции, вышестоящее должностное лицо, начальник (заместитель заместитель начальника) Управления:

признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения Инструкции;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления образования в судебном порядке.

.