

Приказ Рособрнадзора от 17.04.2007 N 1003
"Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
Федеральной службе по надзору в сфере
образования и науки"
(Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.05.2007 N
9568)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 19.08.2012

Зарегистрировано в Минюсте РФ 28 мая 2007 г. N 9568

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

ПРИКАЗ
от 17 апреля 2007 г. N 1003

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОЙ
СЛУЖБЕ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060) и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки (далее - Инструкция).

2. Заместителям руководителя, начальникам управлений Рособрнадзора организовать изучение Инструкции всеми работниками структурных подразделений Рособрнадзора и обеспечить рассмотрение обращений и личный прием граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Инструкции.

3. Начальникам управлений Рособрнадзора:

представлять ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за окончанием квартала, информацию об итогах работы с обращениями граждан в управлениях в организационно-контрольный отдел Управления координации и правового обеспечения надзора и контроля в сфере образования;

проводить не реже одного раза в полугодие комплексный анализ поступивших обращений граждан, парламентских запросов, запросов и обращений членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и представительных органов муниципальных образований по вопросам нарушения прав и свобод граждан, а также практики их рассмотрения и разрешения в управлениях (далее - комплексный анализ);

представлять к 20 января и 25 июля в Управление координации и правового обеспечения надзора и контроля в сфере образования справки о результатах комплексного анализа для обобщения;

использовать итоги комплексного анализа для прогнозирования и планирования надзорной деятельности.

4. Управлению координации и правового обеспечения надзора и контроля в сфере образования (В.В. Спасской):

представлять ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за окончанием квартала, руководителю Рособрнадзора сводную информацию об итогах работы с обращениями граждан в Рособрнадзоре (за истекший квартал);

представлять ежегодно в срок до 1 февраля руководителю Рособрнадзора обобщенную информацию об обращениях граждан и практике их рассмотрения и разрешения в Рособрнадзоре, подготовленную на основе справок управлений о результатах комплексного анализа.

5. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Руководитель
В.А.БОЛОТОВ

Приложение

к Приказу Рособнадзора
от 17.04.2007 N 1003

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки (далее - Инструкция) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) 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;

3) 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;

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

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

4. Положения Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

5. Организация работы по учету, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (далее - Рособнадзор), осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060) и настоящей Инструкцией, совместно организационно-контрольным отделом Управления координации и правового обеспечения надзора и контроля в сфере образования (далее - организационно-контрольный отдел), начальниками управлений и их заместителями, ответственными за координацию работы с обращениями граждан, работниками, ответственными за ведение делопроизводства в управлениях, а также работниками секретариатов руководителя и заместителей руководителя Рособнадзора.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

II. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

7. Все поступающие в Рособнадзор письменные обращения граждан, независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету в организационно-контрольном отделе как отдельная группа документов.

8. Регистрация письменных обращений граждан (в том числе обращений, адресованных непосредственно заместителям руководителя Рособнадзора, начальникам управлений и их заместителям) производится централизованно и осуществляется в организационно-контрольном отделе. Повторная регистрация обращений граждан в управлениях не допускается.

Регистрации в организационно-контрольном отделе не подлежат письма соискателей ученых степеней и ученых званий, дела которых находятся на рассмотрении в Рособнадзоре, и адресованные в

Управление организации и контроля в сфере аттестации научных и научно-педагогических работников или его отделы, а также письма, адресованные должностным лицам Рособрнадзора с надписью "лично".

Письма соискателей ученых степеней и ученых званий, дела которых находятся на рассмотрении в Рособрнадзоре и адресованные в Управление организации и контроля в сфере аттестации научных и научно-педагогических работников или его отделы, регистрируются в данном управлении.

Письма граждан с надписью "лично" после прочтения адресатами в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в организационно-контрольный отдел в установленном порядке.

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Рособрнадзор.

Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами Рособрнадзора, должны быть переданы соответственно работниками секретариатов руководителя Рособрнадзора или его заместителей либо работниками, ответственными за ведение делопроизводства в управлениях, в организационно-контрольный отдел не позднее следующего рабочего дня.

10. Регистрационный номер обращения граждан формируется из двух начальных букв фамилии автора обращения и порядкового номера обращения в текущем году.

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов указывается в штампе "обращения граждан" Рособрнадзора (приложение N 1), который проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

Например, ИВ-14
10.01.2007, где

ИВ - первые буквы фамилии заявителя (Иванов),

14 - порядковый номер письма,

10.01.2007 - дата регистрации.

На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются соответственно буквы "Кол".

11. Для регистрации обращений граждан используется регистрационно-контрольная форма (далее - РКФ) автоматизированной информационно-поисковой системы, применяемой в Рособрнадзоре.

В РКФ вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

наименование вида обращения;

фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;

дата регистрации обращения, регистрационный номер;

количество листов обращения;

аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);

управление-исполнитель, управление-соисполнитель;

срок исполнения обращения;

резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);

движение обращения;

отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;

тематика обращений;

вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой);

сопроводительный документ (в случае переадресации).

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

наличие приложений;

промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения;

повторное обращение.

Правила работы в автоматизированной информационно-поисковой системе и порядок заполнения РКФ определяются соответствующей инструкцией Рособрнадзора.

12. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе РКФ указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений ставится штамп "повторно".

13. Зарегистрированные обращения граждан передаются организационно-контрольным отделом в

секретариаты руководителя Рособнадзора и его заместителей или в управления.

Поступившие в секретариаты руководителя Рособнадзора и его заместителей, в управления зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение руководству в день их поступления.

После рассмотрения обращений граждан руководителем Рособнадзора они возвращаются в организационно-контрольный отдел для внесения в РКФ резолюций и передачи на исполнение в секретариаты заместителей руководителя и в управления Рособнадзора.

После рассмотрения обращений граждан заместителями руководителя или начальниками управлений они передаются работникам секретариатов заместителей руководителя или работникам, ответственным за ведение делопроизводства в управлениях, для внесения в РКФ резолюций и передачи на исполнение в управления или непосредственному исполнителю соответственно.

14. Поступающие в адрес руководителя Рособнадзора обращения граждан, если затронутые вопросы не требуют указаний руководства Рособнадзора, направляются организационно-контрольным отделом после регистрации непосредственно в секретариаты заместителей руководителя и (или) в управления Рособнадзора для рассмотрения.

В этом случае резолюции заместителей руководителя и начальников управлений также вносятся в РКФ работниками секретариатов заместителей руководителя или работниками, ответственными за ведение делопроизводства в управлениях.

15. Передача зарегистрированных обращений граждан на исполнение в секретариаты заместителей руководителя и управления осуществляется через экспедицию.

В управлениях передача обращений граждан на исполнение осуществляется работниками, ответственными за ведение делопроизводства.

16. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах-запросах следует направлять ксерокопии этих обращений.

17. Конверты к письмам 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 письма, а также в других необходимых случаях.

III. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

18. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Рособнадзоре, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

19. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки	- до 30 дней
обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу	- до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

20. Рассмотрение зарегистрированных письменных обращений граждан в Рособнадзоре осуществляется в два этапа и включает в себя первичное рассмотрение, а также рассмотрение по существу.

Первичное рассмотрение письменных обращений проводится при их регистрации в организационно-контрольном отделе. Рассмотрение письменных обращений по существу проводится в управлениях Рособнадзора.

21. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возложена на непосредственного исполнителя и начальника управления-исполнителя Рособнадзора. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с управления-исполнителя ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

22. При регистрации письменное обращение рассматривается в организационно-контрольном отделе

с целью определения:

1) выполнения заявителем требований статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", предъявляемым к письменному обращению. Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату;

2) типа обращения, которое впоследствии должно быть указано при распределении обращений для ответа среди управлений Рособнадзора, - предложение, заявление, жалоба;

3) основной и сопутствующей тематики обращения, которая необходима при распределении обращений среди управлений Рособнадзора на исполнение и подготовку проекта резолюции.

23. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

24. 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, такое обращение списывается в дело организационно-контрольным отделом.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение руководителю Рособнадзора и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

25. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в управления Рособнадзора или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

27. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение в соответствующее управление Рособнадзора, принимается одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;

о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;

о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;

о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;

о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Рособнадзора;

о передаче обращения на исполнение в другое управление.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Рособнадзоре, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения в другое управление принимаются незамедлительно после поступления в управление.

28. 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, то руководитель или заместитель руководителя Рособнадзора на основании представления начальника управления или лица, его замещающего, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Рособнадзор. О данном решении управление-исполнитель

уведомляет гражданина, направившего обращение.

29. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, управлением-исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

30. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, управление-исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Рособнадзор с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

31. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Рособнадзора, руководитель или заместитель руководителя Рособнадзора на основании представления начальника управления-исполнителя назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Управление-исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

32. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Рособнадзора, направляется 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.

Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Рособнадзора, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в Рособнадзоре управление-исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции Рособнадзора, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией.

33. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Рособнадзора, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

34. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Рособнадзора, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, управлением-исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

35. Управление-исполнитель не вправе самостоятельно передавать в другое управление Рособнадзора зарегистрированное и направленное ему на исполнение обращение гражданина, в том числе передавать обращение гражданина по принадлежности.

При наличии поручения руководства Рособнадзора направление обращений граждан на исполнение в другое управление осуществляется только с согласия руководства Рособнадзора. Для этого начальник управления-исполнителя направляет докладную записку на имя руководителя Рособнадзора (заместителя руководителя Рособнадзора), давшего поручение. Рассмотренная докладная записка с положительной резолюцией руководителя Рособнадзора (заместителя руководителя Рособнадзора) и обращение гражданина передаются управлением-исполнителем в организационно-контрольный отдел.

Передача из одного управления в другое обращений, адресованных непосредственно в управления, осуществляется по согласованному решению начальников управлений через организационно-контрольный отдел.

Информация о передаче обращения в другое управление вносится работниками организационно-контрольного отдела в РКФ, после чего обращения передаются на исполнение в управление Рособнадзора по принадлежности.

36. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

37. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

38. В случаях, когда в резолюции руководства поручение дается двум или нескольким управлениям Рособнадзора, ответственным исполнителем является управление, указанное в резолюции первым или напротив которого стоит отметка "созыв". Управлению - ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Управления-соисполнители получают копии обращения.

Управление-соисполнитель представляет предложения ответственному управлению-исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнения обращения.

39. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к руководству Рособнадзора с письменной мотивированной просьбой о его продлении, согласованной с организационно-контрольным отделом, но не более чем на 30 дней.

40. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад руководству, запрос и т.п.) вносятся в РКФ.

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

41. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе III настоящей Инструкции, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на организационно-контрольный отдел, работников секретариатов заместителей руководителя Рособнадзора, работников, ответственных за ведение делопроизводства в управлениях, а также на начальников управлений.

42. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

43. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Рособнадзоре и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

44. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

45. Организационно-контрольный отдел следит за сроком исполнения обращений граждан, еженедельно направляет перечни обращений граждан с истекшими сроками исполнения (просроченных), а также подлежащих исполнению на текущей неделе в секретариаты руководителя Рособнадзора, его заместителей и управления.

Работники секретариатов заместителей руководителя Рособнадзора контролируют ход исполнения поручений заместителей руководителя Рособнадзора по рассмотрению обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений управлениями они незамедлительно информируют заместителей руководителя Рособнадзора.

Лица, осуществляющие контроль за рассмотрением обращений граждан в управлениях, обязаны еженедельно сообщать начальнику управления о случаях нарушения сроков исполнения обращений граждан непосредственными исполнителями.

Начальники управлений еженедельно рассматривают на оперативных совещаниях состояние исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан в управлении.

46. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

47. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа

заявителю.

48. Начальники управлений или работники, ответственные в управлениях за координацию работы с обращениями граждан:

систематически анализируют и обобщают обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы Рособнадзора, принимают меры по сокращению количества жалоб, уменьшению повторных обращений;

ежеквартально представляют информацию об итогах работы с обращениями граждан в управлениях в организационно-контрольный отдел;

не реже одного раза в полугодие проводят комплексный анализ поступивших обращений граждан, парламентских запросов, запросов и обращений членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и представительных органов муниципальных образований по вопросам нарушения прав и свобод граждан, а также практики их рассмотрения и разрешения в управлениях и представляют справки о результатах комплексного анализа в Управление координации и правового обеспечения надзора и контроля в сфере образования.

49. Организационно-контрольный отдел ежеквартально готовит сводную информацию об итогах работы с обращениями граждан в Рособнадзоре, докладывает руководителю Рособнадзора и рассылает заместителям руководителя Рособнадзора и начальникам управлений для использования в работе.

50. Управление координации и правового обеспечения надзора и контроля в сфере образования ежегодно представляет руководителю Рособнадзора обобщенную информацию об обращениях граждан и практике их рассмотрения и разрешения в Рособнадзоре, подготовленную на основе справок управлений за истекший год.

V. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

51. Ответы на обращения граждан дают руководитель Рособнадзора, его заместители, а также начальники (заместители начальника) структурных подразделений Рособнадзора в пределах своей компетенции.

52. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется начальником управления-исполнителя в письменной форме в организационно-контрольный отдел для внесения соответствующей записи в РКФ.

53. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланках Рособнадзора или управлений с угловым штампом в соответствии с установленными правилами.

54. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

Например: Иванову А.А.
ул. Грибоедова, дом 5, кв. 121,
Москва, 123456.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

55. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

56. Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на обращения граждан, подготовленных за подписью руководителя Рособнадзора и его заместителей.

На втором экземпляре проекта ответа обязательны визы начальника управления или отдела, в котором готовится ответ, непосредственного исполнителя, начальников и (или) работников структурных подразделений Рособнадзора, участвовавших в его подготовке, с расшифровкой должностей и фамилий. Проекты ответов, направляемые на подпись руководителю Рособнадзора, визируются его заместителями в случае, если им также было поручено рассмотрение данного обращения.

57. Исходящий номер отправляемого ответа состоит из входящего регистрационного номера письма-обращения, после которого через дробь указывается индекс управления и номер дела согласно номенклатуре дел управления. Например: N ПЕ-26/05-6 от 13.01.2007.

58. Регистрация ответов, подписанных руководителем Рособнадзора, осуществляется работниками организационно-контрольного отдела, ответов за подписью заместителей руководителя Рособнадзора, - работниками их секретариатов, ответов за подписью начальников структурных подразделений - работниками, ответственными за ведение делопроизводства в управлениях.

Осуществляющие регистрацию ответов работники вносят соответствующие записи в РКФ.

59. Ответы на письменные обращения, поступившие в Рособнадзор, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

60. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работникам, ответственным за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в управлениях. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещаются.

Работники секретариатов заместителей руководителя или работники, ответственные за ведение делопроизводства в управлениях, проверяют правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносят необходимые записи в РКФ.

61. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Рособнадзоре.

62. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. В случае появления повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к соответствующей группе документов. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

63. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Рособнадзора, и дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел управлений-исполнителей, хранятся у работников, ответственных за ведение делопроизводства в управлениях.

64. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

65. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на начальников управлений и работников, ответственных за ведение делопроизводства.

VI. Организация личного приема граждан

66. Личный прием граждан в Рособнадзоре организуется в следующие дни и часы недели:

Руководитель	- I и III четверг месяца, с 16.00 до 17.45
Заместители руководителя	- четверг, с 16.00 до 17.45
Начальники управлений	- четверг с 16.00 до 17.45
Заместители начальников управлений, начальники отделов	- ежедневно, кроме пятницы, предпраздничных, праздничных и выходных дней, с 16.00 до 17.45.

Информация о месте и графике приема вывешивается в доступном месте в зданиях Росособнадзора и размещается на сайте Росособнадзора.

67. Граждане, желающие пройти на личный прием к должностным лицам Росособнадзора по личным вопросам, обращаются в организационно-контрольный отдел, работники которого ведут регистрацию, заводят и выдают гражданам учетную карточку личного приема граждан установленного образца (приложение N 2), в которой указывается фамилия, имя и отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием (далее - учетная карточка).

Работники отдела осуществляют также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема. Для представления информации по организации личного приема граждан, консультаций и представления иных необходимых сведений выделяется постоянный номер телефона.

68. Личную ответственность за организацию приема граждан в управлениях несут их начальники, а у руководства Росособнадзора - работники секретариатов.

69. Повторные обращения граждан о приеме, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, рассматриваются должностным лицом, вышестоящим по отношению к лицу, рассмотревшему первичное обращение. Прием вышестоящим по должности должностным лицом осуществляется, как правило, при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.

70. В отдельных случаях по спорным и важным вопросам с жалобами на решения заместителей руководителя Росособнадзора прием граждан осуществляет непосредственно руководитель Росособнадзора.

71. Учетная карточка на личный прием к конкретному должностному лицу дает право посетителю на вход в соответствующее здание Росособнадзора.

72. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

73. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Работники Росособнадзора, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Росособнадзора, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления.

74. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку. 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 в учетной карточке делается соответствующая запись.

75. Если во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке. Письменное обращение, полученное во время приема, передается в организационно-контрольный отдел для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

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

77. По окончании приема у руководителя Росособнадзора, его заместителей и начальников структурных подразделений учетные карточки оформляются соответственно работниками секретариатов или работниками, ответственными за ведение делопроизводства в управлениях.

78. Заполненные учетные карточки ежемесячно передаются в организационно-контрольный отдел для их последующего обобщения и учета в работе.

79. Учетные карточки за истекший календарный год хранятся в организационно-контрольном отделе в течение текущего года, после чего сдаются в архив и по истечении установленных сроков хранения уничтожаются по акту.

Приложение N 1

к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в Рособнадзоре

Федеральная служба по надзору
в сфере образования и науки
_____ л. Вх. N _____
"__" _____ 200__ г.
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Приложение N 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в Рособнадзоре

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН	
Дата обращения _____ 200__	на прием к _____
Дата приема _____ 200__	комната N _____ этаж _____
Ф.И.О. посетителя _____	
Адрес места жительства _____	
Место работы и должность посетителя _____	

Вопрос _____	

Результаты рассмотрения посещения _____	

Разъяснение получено устно	
Подпись заявителя	_____ / _____
Подпись работника, ведущего прием	_____ / _____