



**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И НАУКИ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНПРОСВЕЩЕНИЯ КБР)**

П Р И К А З

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЕГЪЭДЖЭНЫГЪЭМРЭ
ЩІЭНЫГЪЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ
У Н А Ф Э**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ЖАРЫКЪЛАНДЫРЫУ
ЭМ ИЛМУ МИНИСТЕРСТВОСУ
Б У Й Р У К Ъ**

03.09.2024.

№ 22/905

г. Нальчик

Об утверждении Инструкции
о порядке организации работы с обращениями граждан
в Министерстве просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452, Положением о Министерстве просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 1 августа 2022 г. № 183-ПП,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики (далее - Инструкция)
2. Определить отдел организационной работы и делопроизводства Минпросвещения КБР (Харзинова Л.Л.) структурным подразделением, ответственным за обеспечение работы с обращениями граждан структурных подразделений Минпросвещения КБР и координацию их деятельности, а также за представление отчетов и контроль за соблюдением сроков

рассмотрения обращений граждан.

3. Заместителям министра просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики, руководителям структурных подразделений Минпросвещения КБР организовать изучение Инструкции работниками и обеспечить строгое соблюдение её требований.

4. Установить персональную ответственность на руководителей структурных подразделений Минпросвещения КБР в части соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан.

5. Отделу информационно-технического обеспечения Минпросвещения КБР опубликовать настоящую Инструкцию на официальном сайте Минпросвещения КБР.

4. Приказ Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики от 27 июня 2019 г. № 625 «Об утверждении Порядка организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный действующим законодательством срок в Министерстве просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики» признать утратившим силу

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

А. Езаов

Исполнитель: Харзинова Л.Л.

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства просвещения
и науки Кабардино-Балкарской Республики
от « 03 » 09 2024 г. № 22/905

**Инструкция
о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве
просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики**

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики (далее соответственно - Инструкция, Минпросвещения КБР) регламентирует порядок и сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее - обращения граждан) в Минпросвещения КБР, включая порядок приема, первичной обработки, учета, регистрации, рассмотрения, направления ответов по обращениям граждан, организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Минпросвещения КБР.

1.2. Работа с обращениями граждан в Минпросвещения КБР осуществляется в соответствии Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Действие Инструкции распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений (далее - граждане и организации), за исключением правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан, юридических лиц, которые подлежат рассмотрению в специальном порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами.

1.4. Действие Инструкции распространяется на организацию работы с обращениями граждан в Минпросвещения КБР независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, поступившие в форме устного обращения, направленные средствами массовой информации, включая их подготовку, обработку, учет, хранение, использование и контроль исполнения, осуществляемые с помощью информационных технологий.

1.5. Обеспечение выполнения требований Инструкции осуществляется с использованием единой системы электронного документооборота и контроля исполнения поручений Минпросвещения КБР (далее - СЭД).

1.6. Организационно-методическое сопровождение работы с обращениями граждан в Минпросвещения КБР, контроль за соблюдением ее организации в структурных подразделениях Минпросвещения КБР осуществляется отделом организационной работы и делопроизводства Минпросвещения КБР (далее - Отдел).

1.7. Непосредственную организацию рассмотрения обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений Минпросвещения КБР путем:

- 1) распределения обязанностей по обеспечению рассмотрения обращений граждан между ответственными работниками структурных подразделений Минпросвещения КБР;
- 2) принятия решения по обращению гражданина;
- 3) контроля правильности, полноты и своевременности предоставления ответов на обращение гражданина.

1.8. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется Отделом, уполномоченными лицами в структурных подразделениях Минпросвещения КБР.

1.9. Ведение делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях Минпросвещения КБР осуществляется уполномоченными работниками в соответствии с их должностными регламентами.

1.10. Работа с обращениями граждан в Минпросвещения КБР включает в себя следующие операции:

- 1) прием и первичную обработку обращений граждан;
- 2) регистрацию и учет обращений граждан;
- 3) принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений граждан;
- 4) рассмотрение обращений граждан по существу и принятие по ним решений;
- 5) подготовку и направление ответов на обращения граждан;
- 6) хранение обращений и материалов по рассмотрению обращений граждан;
- 7) личный прием граждан;
- 8) анализ рассмотрения обращений граждан;
- 9) контроль за рассмотрением обращений граждан.

1.11. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы в СЭД разграничение доступа к обращениям граждан в структурном подразделении Минпросвещения КБР осуществляется следующим образом:

- 1) руководитель, заместители руководителя структурного подразделения Минпросвещения КБР, работник, отвечающий за делопроизводство по обращениям граждан в структурном подразделении Минпросвещения КБР, имеют доступ ко всем обращениям граждан, находящимся на рассмотрении в структурном подразделении Минпросвещения КБР, также к архиву обращений граждан структурного подразделения Минпросвещения КБР к обращениям граждан, исполнителем по которым указан либо он, либо работник его отдела в качестве одного из участников рассмотрения;

3) работник отдела имеет доступ к обращениям граждан, находящимся на рассмотрении, по которым он указан в качестве одного из участников рассмотрения.

1.12. Работники Минпросвещения КБР, осуществляющие прием и рассмотрение обращений граждан, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Минпросвещения КБР граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

1.13. Персональные данные граждан, обратившихся в Минпросвещения КБР, обрабатываются в целях рассмотрения указанных обращений с последующим уведомлением граждан о результатах их рассмотрения.

1.14. В целях рассмотрения обращений граждан осуществляется обработка следующих персональных данных граждан:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) почтовый адрес;

3) адрес электронной почты;

4) контактный телефон;

5) иные персональные данные, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, а также рассмотрения обращений граждан.

1.15. Работать с обращениями граждан, поступившими в Минпросвещения КБР, и вносить в них исправления вне служебных помещений не разрешается.

Передача в средства массовой информации сведений, содержащихся в обращениях граждан, не допускается.

1.16. Не является разглашением сведений направление письменного обращения гражданина в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов.

1.17. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

1.18. В случае если в обращении гражданина указан почтовый адрес и (или) адрес электронной почты гражданина, с которого ранее обращалось иное лицо, при уведомлении о переадресации указанного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, гражданин информируется об этом в целях недопущения разглашения сведений о его частной жизни без его согласия, в том числе его персональных данных.

1.19. Работники Минпросвещения КБР, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

1.20. Личная ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, за организацию и состояние

делопроизводства по рассмотрению обращений граждан и организаций в структурных подразделениях Минпросвещения КБР возлагается на руководство структурных подразделений Минпросвещения КБР.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о контактных телефонах структурных подразделений Минпросвещения КБР, приемной Минпросвещения КБР, справочной службы, почтовом адресе, электронной почте, факсе, местонахождении Минпросвещения КБР размещена на официальном сайте Минпросвещения КБР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Минпросвещения КБР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://www.edukbr.ru>.

2.3. График приема граждан заместителями министра просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики, заместителями министра просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики (далее соответственно - Министр, заместители Министра) и руководителями структурных подразделений Минпросвещения КБР размещается на информационных стендах в приемной Минпросвещения КБР и фойе здания Минпросвещения КБР, а также на официальном сайте Минпросвещения КБР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - график личного приема граждан).

2.4. Обращения граждан в письменной форме могут быть переданы в Минпросвещения КБР лично гражданами на приеме у Министра, заместителей Министра, руководителей структурных подразделений Минпросвещения КБР или по адресу: ул. Кешокова, д. 43, Нальчик, 360051.

2.5. График работы Отдела Минпросвещения КБР и приемной Минпросвещения КБР:

понедельник, вторник, среда, четверг пятница - с 9.00 до 18.00
обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

2.6. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в Минпросвещения КБР телеграммой, факсограммой, почтовым отправлением, доставкой средствами почтовой, фельдъегерской, курьерской связи по адресу: ул. Кешокова, д. 43, Нальчик, 360051.

2.7. Устные обращения граждан в виде телефонограмм в Минпросвещения КБР направляются в Отдел Минпросвещения КБР по телефону: 8 (8662) 42-13-47.

2.8. Обращения граждан могут поступать на рассмотрение в Минпросвещения КБР из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации

Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, от аппаратов уполномоченных по правам человека и правам ребенка и от других ведомств и организаций.

2.9. Обращения граждан в форме электронного документа могут быть направлены:

1) путем заполнения «электронной формы обращения» или формы «горячей линии» на официальном сайте Минпросвещения КБР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу [https://www.edukbr.ru.](https://www.edukbr.ru;);

2) по каналам систем электронного взаимодействия и межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО);

3) через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.10. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, проводится по его заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в помещении приемной Минпросвещения КБР уполномоченным лицом структурного подразделения Минпросвещения КБР, ответственным за рассмотрение обращения гражданина. После ознакомления с документами и материалами гражданин оставляет расписку об ознакомлении, которая прикладывается к материалам по рассмотрению его обращения.

2.11. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Минпросвещения КБР, ответственного за его исполнение, осуществляется работниками Отдела и по телефону 8(8662) 42-13-47:

понедельник, вторник, среда, четверг пятница - с 9.00 до 18.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

2.12. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурном подразделении Минпросвещения КБР, информационно-справочная работа организуется в этом структурном подразделении, осуществляется по номерам телефонов приемных, размещенным на официальном сайте Минпросвещения КБР

III. Порядок приема, первичная обработка и учет обращений граждан

3.1. Прием, первичная обработка, учет поступающих по почте, курьерской службой, фельдъегерской связью, посредством факсимильной связи обращений граждан, документов, связанных с их рассмотрением в Минпросвещения КБР, осуществляется работниками Отдела организационной работы и делопроизводства Минпросвещения КБР (далее - Отдел).

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Отдела. В случае выявления

опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения министром или его заместителями.

3.3. При приеме письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, работниками Отдела:

- 1) проверяется правильность адресования корреспонденции;
- 2) отбираются телеграммы, письма, бандероли, посылки, факсы;
- 3) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются) и скрепкой к тексту письма подкалывается конверт (конверты к письмам граждан сохраняются, так как по ним можно установить фамилию, имя, отчество, адрес отправителя или подтвердить время отправления и получения почтового отправления по штемпелю);

- 4) поступившие с обращением гражданина документы и конверт подкалываются под скрепку после текста обращения (в случае отсутствия самого текста письма и (или) приложения, лицом, принимающим почту, подкалывается заверенная его подписью с указанием даты справка с текстом: «Письменного обращения (и (или) приложения) к адресату нет», которая прилагается к конверту);

- 5) проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа обращения гражданина с датой, временем приема, количеством листов в документе (отметка о поступлении может проставляться соответствующим штампом).

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Отдела Минпросвещения КБР составляются акты о выявленных нарушениях и недостатках при получении корреспонденции (далее - акт):

- 1) о вложенных в конверты ценных бумагах, подлинниках документов;
- 2) об отсутствии письменного вложения;
- 3) о недостатке документов, упоминаемых в обращении гражданина или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах, которые подписываются двумя работниками Отдела. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в структурное подразделение.

3.5. Ошибочно присланная корреспонденция (не по адресу) возвращается на почту невскрытой. При возврате ошибочно поступивших писем регистрационный штамп на письме погашается и проставляется новый.

3.6. Обращения граждан, прошедшие первичную обработку, регистрируются Отделом в день поступления. Информация о передаче корреспонденции фиксируется в реестре передачи корреспонденции.

3.7. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Минпросвещения КБР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или посредством МЭДО, принимаются работниками Отдела.

3.8. Обращения граждан в письменной форме, переданные лично заявителями при приеме должностным лицом Минпросвещения КБР, в

приемную Минпросвещения КБР принимаются работниками Отдела.

3.9. Телефонограммы, поступившие от граждан, принимаются работниками Отдела Минпросвещения КБР и регистрируются в день поступления.

IV. Порядок регистрации поступающих обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней со дня поступления в Минпросвещения КБР. На каждое обращение гражданина создается регистрационная карточка в СЭД, в которой фиксируется в день поступления указанного обращения. Днем поступления считается текущий день поступления обращения гражданина.

4.2. В случае получения обращений граждан в праздничные или выходные дни, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. При поступлении обращения гражданина в нерабочее время в пятницу оно регистрируется в понедельник.

4.3. Регистрация обращений граждан осуществляется в СЭД Отделом.

4.4. Регистрационный номер и дата регистрации (входящие и исходящие), контрольные сроки исполнения по обращению в структурном подразделении Минпросвещения КБР и рассмотрения обращения в Минпросвещения КБР проставляются СЭД в пределах календарного года.

4.5. Работники Отдела при регистрации обращений граждан проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

4.6. На зарегистрированных письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год, количество страниц).

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.7. Отдел в день регистрации направляет по СЭД обращение руководству Минпросвещения КБР на резолюцию

4.8. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц Минпросвещения КБР, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю.

4.9. Обращения граждан, содержащие обжалование приказов и распоряжений Минпросвещения КБР, направляются соответствующим структурным подразделениям Минпросвещения КБР, для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается заместителем Министра (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении (при необходимости), о порядке обжалования приказов и распоряжений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.10. Обращения граждан, содержащие факты коррупционной составляющей в действиях работников Минпросвещения КБР и

подведомственных Минпросвещения КБР организаций, направляются для рассмотрения и подготовки ответа в уполномоченное структурное подразделение Минпросвещения КБР.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан и уведомления авторов обращений

5.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в Минпросвещения КБР, если не установлен иной срок.

5.2. Структурное подразделение Минпросвещения КБР осуществляет подготовку ответа по существу поставленных автором обращения вопросов, согласование, визирование и подписание ответа в течение 27 дней (если не установлен иной срок).

5.3. Минпросвещения КБР по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.4. Сроки рассмотрения обращений в Минпросвещения КБР исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

5.5. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Минпросвещения КБР из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, от аппаратов уполномоченных по правам человека и правам ребенка, Главы Кабардино-Балкарской Республики, администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики, Правительства Кабардино-Балкарской Республики, докладываются Министру или его заместителям и рассматриваются в срок, указанный в поручении.

5.6. Резолюция Министра или заместителей Министра, руководителей структурных подразделений Минпросвещения КБР может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

5.7. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям Минпросвещения КБР, ответственным исполнителем является структурное подразделение Минпросвещения КБР, указанное в резолюции первым (далее - Ответственный исполнитель).

5.8. Ответственному исполнителю предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в

резолюции (далее - Соисполнитель), координации их работы для подготовки ответа гражданину и право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Минпросвещения КБР и не указанных в качестве соисполнителей.

5.9. Информирование работника Минпросвещения КБР о поступлении на рассмотрение обращения гражданина осуществляется в СЭД автоматически согласно утвержденной резолюции.

5.10. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес Ответственного исполнителя или сообщают об их отсутствии.

5.11. В случаях, когда для полного рассмотрения обращения гражданина требуется участие структурного подразделения Минпросвещения КБР, не указанного в исполнении документа, Ответственный исполнитель в течение трех рабочих дней может обратиться к Министру Минпросвещения КБР или заместителям Министра для внесения дополнений в резолюцию.

5.12. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен руководством Минпросвещения КБР, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления срока. При этом структурное подразделение Минпросвещения КБР, ответственное за рассмотрение такого обращения, в письменной форме информирует руководство Минпросвещения КБР о причинах и основаниях продления срока рассмотрения обращения.

5.13. Изменение резолюции и передача обращения гражданина по принадлежности, включая согласование по исполнению обращения с руководителем структурного подразделения Минпросвещения КБР, в компетенцию которого будет входить дальнейшее рассмотрение обращения, может осуществляться в срок не позднее трех рабочих дней с даты регистрации обращения в Минпросвещения КБР, а по срочным и оперативным - незамедлительно. По истечении срока изменения резолюции передача такого обращения по принадлежности не производится, и Ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной от структурного подразделения Минпросвещения КБР, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении гражданина.

Структурное подразделение Минпросвещения КБР, получившего поручение о рассмотрении обращения гражданина, при необходимости направляет служебную записку в Отдел для внесения соответствующих изменений в резолюцию и передачи обращения гражданина по принадлежности.

5.15. Передача обращения гражданина из одного структурного подразделения Минпросвещения КБР в другое осуществляется через Отдел при обязательном указании причины возврата и наименования структурного подразделения Минпросвещения КБР, которому необходимо направить обращение гражданина для рассмотрения, на основании резолюции Министра

или заместителя Министра на основании соответствующей служебной записки.

5.16. При разногласиях между руководителями структурных подразделений Минпросвещения КБР о принадлежности обращения гражданина окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Минпросвещения КБР в соответствии с распределением обязанностей.

5.17. Министр, заместители министра, руководители структурных подразделений Минпросвещения КБР после регистрации обращений граждан в СЭД в течение одного рабочего дня определяют в качестве исполнителей работников соответствующих структурных подразделений Минпросвещения КБР.

5.18. Руководитель структурного подразделения Минпросвещения КБР принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе в семидневный срок со дня регистрации:

1) перенаправляет обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минпросвещения КБР, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, с приложением имеющихся материалов, необходимых для его рассмотрения, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

2) направляет копии обращения гражданина, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

3) возвращает гражданам обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, с предложением восполнить недостающие сведения;

4) возвращает гражданам обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, без наличия изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа, с предложением восполнить недостающие данные;

5) уведомляет гражданина о невозможности разрешения его обращения и/или направления его на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы или не поддается прочтению. После устранения причин, препятствовавших рассмотрению, такое обращение рассматривается в соответствии с настоящей Инструкцией;

6) возвращает гражданину обращение, в котором он обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

7) возвращает гражданину обращение, содержащее жалобу на Минпросвещения КБР или должностное лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

8) сообщает гражданину, направившему обращение, электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении гражданина;

9) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения гражданина документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

5.19. Начало течения срока для направления письменного обращения гражданина исчисляется со дня регистрации, а окончание срока переадресации письменного обращения исчисляется в последний календарный день семидневного (пятидневного) срока в рабочее время. Если начало или окончание срока, исчисляемого днями, приходится на нерабочий день, началом или последним днем срока считается предыдущий рабочий день в рабочее время.

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

VI. Порядок рассмотрения обращений граждан

6.1. Обращения граждан, поступившие в Минпросвещения КБР, подлежат обязательному объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

6.2. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации рассматриваются с учетом требований настоящей Инструкции.

6.3. По результатам рассмотрения обращения гражданина должно быть принято одно из следующих решений:

1) принятие к разрешению и дачи ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов;

2) оставление без рассмотрения;

3) направление по принадлежности на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией и уведомление гражданина о направлении его обращения;

4) прекращение рассмотрения обращения;

5) приобщение к ранее поступившему обращению гражданина;

б) возврат заявителю.

6.4. При подготовке ответа на обращение гражданина работник структурного подразделения Минпросвещения КБР, ответственный за рассмотрение обращения, изучает содержание обращения гражданина и приложенных к нему в подтверждение изложенных доводов документов и материалов (при наличии), а при необходимости уточняет обстоятельства и доводы посредством участия гражданина, направившего обращение, в том числе в целях изучения необходимых для рассмотрения обращения гражданина документов и материалов в иных государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц.

6.5. В случае если данных, указанных в обращении гражданина, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем, заместителем руководителя структурного подразделения Минпросвещения КБР предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения.

6.6. В случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений Минпросвещения КБР могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения гражданина с выездом на место принимается руководством Минпросвещения КБР. При рассмотрении обращений граждан с выездом на место результаты выезда оформляются заключениями и актами, которые хранятся в структурном подразделении Минпросвещения КБР вместе с обращением гражданина.

6.7. Обращения граждан, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

6.8. В соответствии с резолюцией работник структурного подразделения Минпросвещения КБР готовит проект ответа на обращение гражданина с учетом информации, полученной от соисполнителей по конкретному обращению.

6.9. Гражданину на одно его обращение дается только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении гражданина.

6.10. Подготовленные ответы на обращения граждан ответственным исполнителем оформляются из регистрационной карточки обращения СЭД на бланке Минпросвещения КБР и направляются на визирование и подпись.

6.11. Перед подписанием ответа гражданину в случае отсутствия письменного ответа от Соисполнителя ответ визируется заместителем министра, руководителем руководителя структурного подразделения Минпросвещения КБР - Соисполнителем.

6.12. Ответы на обращения граждан подписываются Министром или заместителем Министра, курирующим данное направление Минпросвещения

КБР.

6.13. Информационное письмо о результатах рассмотрения обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественную палату Российской Федерации, Генеральную прокуратуру Российской Федерации, Счетную палату Российской Федерации, аппараты уполномоченных по правам человека и правам ребенка, где рассмотрение обращения гражданина находится на контроле, подписывается Министром или заместителями Министра.

Ответы гражданам по таким обращениям могут быть подписаны заместителем Министра, если ранее он не принимал по ним решения.

6.14. Ответы на обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направленные на имя Министра, подготавливаются за подписью Министра либо заместителя Министра.

6.15. Ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Минпросвещения КБР, подготавливаются за подписью соответствующего курирующего заместителя Министра.

6.16. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными заместителем Министра курирующих соответствующее направление, подготавливаются за подписью Министра.

6.17. Проект ответа гражданину по обращению с отметкой «ДПК» передается на подпись Министру, заместителям Министра, руководителям структурных подразделений Минпросвещения КБР за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

6.18. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданам без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

6.19. Ответственность за достоверность, полноту информации в документах и ответе на обращение гражданина, а также за отсутствие в ней сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну или являющихся конфиденциальными, несет руководитель структурного подразделения Минпросвещения КБР, на рассмотрении которого находилось обращение гражданина.

6.20. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, даны на них исчерпывающие ответы и приняты необходимые меры по существу вопросов, поставленных в обращении гражданина.

6.21. При утрате письменного обращения гражданина руководителем структурного подразделения Минпросвещения КБР принимается решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок.

6.22. Работник, ответственный за делопроизводство по обращениям

граждан в структурном подразделении Минпросвещения КБР, не позднее 27 дней (если не установлен иной срок исполнения) с даты регистрации обращения выставляет в регистрационной карточке фамилию и инициалы исполнителя, вид исполнения.

6.23. Регистрация ответов на обращения граждан, в том числе находящихся на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации, Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации, Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палате Российской Федерации, Генеральной прокуратуре Российской Федерации, Счетной палате Российской Федерации, аппаратах уполномоченных по правам человека и правам ребенка, осуществляется Отделом.

6.24. Регистрационный номер ответа на обращение состоит из индекса структурного подразделения Минпросвещения КБР и регистрационного номера обращения.

6.25. Снятие с контроля документов по обращениям граждан осуществляется Отделом.

6.26. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении, а по обращениям с отметкой «ДПК» - дата снятия с контроля органом или организацией, давшим поручение.

6.27. Все действия работников структурных подразделений Минпросвещения КБР в СЭД (принятие документов, просмотр электронного образа обращения, внесение изменений в регистрационную карточку, иные действия) осуществляются с обязательной автоматической системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также лиц, их производивших.

VII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений граждан

7.1. В случае если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение гражданина не дается.

7.2. При получении письменного обращения гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Ответственный исполнитель вправе оставить обращение гражданина без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

7.3. Письменное обращение гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в

территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7.4. Если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Ответственный исполнитель направляет в тот же день такое обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Ответственный исполнитель сообщает гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. Министр либо заместители Министра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение Минпросвещения КБР или одному и тому же должностному лицу Минпросвещения КБР.

В случае принятия Министром или заместителем Министра решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина или организации направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

О принятом решении Ответственный исполнитель информирует Отдел.

7.7. Новые обращения гражданина, поступившие после прекращения переписки с гражданином, направляются в структурное подразделение Минпросвещения КБР, подготовившее предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения о безосновательности очередного обращения гражданина, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.8. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения может быть удовлетворено, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер реагирования. Решение об этом принимается руководителем структурного подразделения Минпросвещения КБР, которому поручено рассмотрение обращения гражданина. В таком случае гражданину сообщается о прекращении рассмотрения обращения.

7.9. Обращения граждан, поступившие в Минпросвещения КБР из органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, содержащие жалобы на нарушение норм законодательства Российской Федерации заместителями Министра, руководителями

структурных подразделений Минпросвещения КБР в 10-дневный срок докладываются Министру с представлением заключений определенных им структурных подразделений Минпросвещения КБР.

7.10. Обращение гражданина, поступившее в Минпросвещения КБР на иностранном языке (при отсутствии перевода на русский язык), в день регистрации передается в уполномоченное за международное сотрудничество структурное подразделение Минпросвещения КБР, которое осуществляет перевод текста указанного обращения на русский язык в течение 2 рабочих дней со дня его поступления из Отдела.

Переведенное на русский язык обращение гражданина в день перевода направляется в Отдел.

Отдел в день получения перевода передает его в структурное подразделение Минпросвещения КБР, отвечающее за ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов, для рассмотрения в установленном порядке.

VIII. Порядок направления ответов по обращению граждан

8.1. Отправка ответов гражданам и организациям в Минпросвещения КБР осуществляется ежедневно и централизованно средствами почтовой и фельдъегерской связи, по каналам электрической связи, системам электронного взаимодействия и МЭДО. Ответ на обращение гражданина может быть выдан лично в Отделом Минпросвещения КБР по заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

8.2. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении гражданина, поступившему в Минпросвещения КБР в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Минпросвещения КБР письменной форме.

8.3. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину отдельно на указанный ими в обращении адрес.

8.4. Если обращение подписано несколькими гражданами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ направляется гражданину, указавшему свой адрес, с просьбой довести данный ответ до сведения других граждан, подписавших обращение.

8.5. Если в обращении гражданина указан не один адрес гражданина и при этом ни один из них не определен как адрес, на который надо направлять ответ (например, для обращений в письменной форме, адрес по месту жительства и адрес по месту пребывания), ответ дается гражданину на все указанные адреса.

8.6. На поступившее в Минпросвещения КБР обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения,

может быть размещен на официальном сайте Минпросвещения КБР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.7. По просьбе гражданина ответ может быть направлен по электронному и/или почтовому адресу, указанному в обращении, независимо от формы подачи обращения.

8.8. Направление ответа на обращения граждан адресатам после снятия документа с контроля осуществляется:

1) Отделом - на адрес электронной почты адресата, по системам электронного взаимодействия и МЭДО, фельдъегерской связи;

2) Отделом - на почтовый адрес адресата.

8.9. Работник Отдела, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в структурном подразделении Минпросвещения КБР:

1) ежедневно (при наличии ответов на обращения граждан) формирует комплект исходящих писем на почтовую отправку (проверяет правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента, исходящего номера);

2) составляет в СЭД электронный реестр на передачу почтовых отправлений и передает комплект исходящих писем в почтовое отделение.

8.10. Работник Отдела:

1) принимает от структурного подразделения Минпросвещения КБР сформированный комплект исходящих писем, проверяет соответствие поступивших документов реестру, исходящих номеров, количества листов писем и приложений, правильность написания индексов почтовых отделений, почтовых адресов, фамилий и инициалов корреспондентов;

2) уведомляет в случае отсутствия указанного в реестре исходящего письма в комплекте писем на отправку о данном факте структурное подразделение Минпросвещения КБР, из которого поступил данный комплект писем;

3) передает комплект исходящих писем в почтовое отделение.

8.11. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

8.12. Отправка ответов на обращение гражданина по электронному адресу гражданина происходит из регистрационной карточки обращения гражданина в СЭД с почтового ящика Минпросвещения КБР minobrsc@kbr.ru.

Одновременно с отправкой ответа на обращение гражданина формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид его отправки.

Направление ответов на обращения граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, аппаратов уполномоченных по правам человека и правам ребенка

осуществляется Отделом через МЭДО, почтовую, фельдъегерскую связь.

8.13. В случае возврата корреспонденции Отдел вносит в регистрационную карточку обращения гражданина в СЭД соответствующую информацию (отказ адресата от получения, отсутствие адресата по указанному адресу, ошибочное или неполное указание адреса, истечение срока хранения корреспонденции). В случае если структурное подразделение Минпросвещения КБР указало неверные адресные данные гражданина, контрольный срок по рассмотрению обращения гражданина возобновляется.

8.14. В случае утраты зарегистрированного документа или неотправления ответа на обращение гражданина Отдел принимает решение об инициировании проведения служебной проверки.

IX. Организация личного приема

9.1. Направление заявлений граждан на личный прием осуществляется путем заполнения электронной формы «Запись на личный прием» на официальном сайте Минпросвещения КБР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://www.edukbr.ru>, или иными способами, указанными в пунктах 2.5, 2.6, 2.7 и 2.9 Инструкции.

9.2. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день личного приема, при этом время продолжительности личного приема гражданина не может быть регламентировано. Прием граждан может быть перенесен по согласованию с Министром, заместителями Министра. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены об указанном переносе.

9.3. Прием граждан ведется в зале заседаний Минпросвещения КБР (далее - Приемная) - специальном помещении, обеспечивающем доступность для граждан, в том числе с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, отвечающем санитарно-эпидемиологическим требованиям.

9.4. На личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в Минпросвещения КБР возможности видео-конференц-связи.

9.5. Помещение зала заседаний оснащается атрибутами государственной символики Российской Федерации, специальными техническими средствами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха.

Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное мягкой мебелью, стульями, столами. Для граждан, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, должны быть доступны места общественного пользования (туалеты) и места хранения верхней одежды граждан.

9.6. Здание, в котором располагается приемная, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Приемная Министерства просвещения Кабардино-Балкарской Республики».

9.7. Деятельность приемной координируется и контролируется Отделом.

9.8. Личный прием граждан Министром проводится в помещении зала заседаний Минпросвещения КБР по вопросам, относящимся к полномочиям Минпросвещения КБР.

9.9. Приемная осуществляет организацию личного приема граждан Министром путем:

1) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема Министра;

2) получения не позднее 10 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Минпросвещения КБР, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме Министра, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме;

3) информационного-технического обеспечения приема граждан Министром.

9.10. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Минпросвещения КБР, осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым Министром, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Минпросвещения КБР (лицами, исполняющими их обязанности).

9.11. Организацию личного приема граждан заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Минпросвещения КБР (лицами, исполняющими их обязанности) осуществляют работники структурных подразделений Минпросвещения КБР, путем:

1) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;

2) предоставления в Отдел материалов к личному приему.

9.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если:

1) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2) в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минпросвещения КБР, при этом гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Х. Проведение личного приема

10.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Основным документом, удостоверяющим личность гражданина, является паспорт гражданина Российской Федерации. Личный прием гражданина по решению уполномоченного лица Минпросвещения КБР может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

10.2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

10.3. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, отдельным категориям граждан предоставляется право на личный прием в первоочередном порядке.

10.4. Результаты личного приема заносятся в карточку личного приема.

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

10.6. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема граждан, составленной по рекомендуемому образцу, приведенному в приложении к настоящей Инструкции.

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

10.8. 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 запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

10.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В регистрационной карточке СЭД при регистрации такого обращения делается отметка «Личный прием».

10.10. В случае наличия граждан, не записанных на личный прием, но желающих быть принятыми и ожидающих приема без записи, уполномоченное лицо Минпросвещения КБР при необходимости принимает решение о продлении приема граждан, желающих быть принятыми.

XI. Порядок завершения работы с обращениями граждан

11.1. Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан формируются в дела работниками, отвечающими за делопроизводство по обращениям граждан в структурных подразделениях Минпросвещения КБР в соответствии с номенклатурой дел Минпросвещения КБР в хронологическом порядке по систематическому принципу.

11.2. Каждое рассмотренное письменное обращение гражданина и все материалы, связанные с его рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

- 1) лист резолюции по письменному обращению гражданина;
- 2) письменное обращение, приложения к нему (если имеются);
- 3) визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);
- 4) служебное письмо о продлении срока рассмотрения обращения (если

имеется);

5) заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);

6) материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

11.3. Подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан запрещается.

11.4. Данные о списании документов по рассмотрению обращений граждан и материалы по ним формируются в СЭД в электронные дела с номером соответствующего структурного подразделения Минпросвещения КБР.

11.5. Обращения граждан хранятся в архиве Минпросвещения КБР в течение 5 лет. Архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной комиссии Минпросвещения КБР, после получения которого составляется акт на уничтожение документов или передачу их на постоянное хранение.

ХII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. Контроль за обеспечением порядка работы и сроков рассмотрения обращений граждан в Минпросвещения КБР осуществляется Отделом.

12.2. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений в структурных подразделениях Минпросвещения КБР определяется по дате подписания ответа на обращение (на 27 день), если не предусмотрен иной срок.

12.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в структурном подразделении осуществляется руководителем структурного подразделения Минпросвещения КБР.

12.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

1) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

3) напоминание структурным подразделениям Минпросвещения КБР о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;

4) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

5) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения поручений по обращениям граждан для руководства Минпросвещения КБР;

6) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

12.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

12.6. Руководство структурных подразделений Минпросвещения КБР еженедельно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимает меры по устранению причин нарушений.

12.7. При нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан структурные подразделения Минпросвещения КБР оперативно информируют Отдел о причинах неисполнения.

12.8. Отдел организует методическое руководство по проверке состояния работы по обращениям граждан и соблюдения требований Инструкции в структурных подразделениях Минпросвещения КБР.

12.9. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного настоящей Инструкцией, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ХIII. Организация учетно-контрольной, аналитической работы по рассмотрению обращений граждан

13.1. Учетно-контрольная работа с обращениями граждан осуществляется в режиме их автоматизированной обработки в СЭД. На основе ежедневной информации, которая поступает в базу данных СЭД, делаются регламентные сводки:

1) о количестве поступивших в адрес Минпросвещения КБР обращений граждан (за месяц, квартал, полугодие, год, за определенный период в разрезе по тематическим шифрам, по характеру заявителей, по социальному составу, по содержанию поднимаемых в обращениях граждан вопросов);

2) о результатах рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в Минпросвещения КБР (общее количество за определенный период по классификатору тем и «ДПК»; рассмотрено руководством Минпросвещения КБР; с разбивкой по адресатам направления; количество поступивших в рамках личного приема);

3) о результатах работы с гражданами в приемной и на личном приеме.

13.2. Руководители структурных подразделений Минпросвещения КБР обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;

2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан Минпросвещения КБР в пределах его полномочий;

3) количество и характер судебных споров по рассмотрению обращений граждан, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Минпросвещения КБР.

13.3. По итогам календарного года до 15 числа, следующего за отчетным годом месяца, руководители структурных подразделений Минпросвещения КБР направляют в Отдел аналитическую информацию и предложения по

работе с обращениями граждан.

13.4. Отдел обобщает предложения и результаты анализа рассмотрения обращений граждан по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад Министру.

13.5. Ежегодно информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций размещается на официальном сайте Минпросвещения КБР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

13.5. Отдел размещает на закрытом информационном ресурсе Спецсвязи Федеральной службы охраны в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - портале электронного справочника по адресу: ССТУ.РФ отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, адресованных Президенту Российской Федерации, Минпросвещения КБР и принятых по ним мерах.

13.6. По итогам учетно-контрольной, аналитической работы по рассмотрению обращений граждан и с целью совершенствования организации и повышения качества работы с обращениями граждан Отделом проводятся мероприятия по обучению работников Минпросвещения КБР.

Лицевая сторона

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), должность)

Содержание устного обращения:

Повторность: да/нет
Содержание принятого решения по обращению гражданина:
1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов, в том числе _____ листов приложений, _____ (материалов в печатном, электронном виде).

3. Тематика обращения

4. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

4. Принято иное решение (даны устный ответ или устное разъяснение, принято письменное обращение, даны поручения, срок исполнения, приняты иные решения):

13. Должность лица, производившего личный прием

Подпись гражданина

_____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного
лица, ведущего прием

_____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись лица, осуществившего
ввод информации
в автоматизированную систему
электронного документооборота

_____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)
