



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ МЭРИИ ГОРОДА ГРОЗНОГО»  
СОЛЖА-ГАЛИН МЭРИ  
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЛЖА-ГАЛИН МЭРИН ДЕШАРАН ДЕПАРТАМЕНТ

ПРИКАЗ

12.01.2021г.

№09-14/16

г. Грозный

Об утверждении инструкции по работе  
с обращениями граждан и порядка приема  
граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02 марта 2007 года №25-ФЗ  
«О муниципальной службе в Чеченской республике», Федеральным законом  
от 02.05.2006г. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан  
Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить инструкцию по работе с обращениями граждан в Департаменте образования Мэрии г. Грозного согласно приложению 1.
2. Утвердить порядок приема граждан в Департаменте образования Мэрии г. Грозного приложению 2.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Департамента образования Мэрии г. Грозного Хасаеву М.К.

Начальник

Р.С. Хатуев

Приложение 1  
к приказу Департамента образования Мэрии  
г. Грозного №09-14/16 от 12. 02. 2021 г.

**Инструкция  
по работе с обращениями граждан в Департаменте образования Мэрии города  
Грозного**

1. Настоящая Инструкция определяет порядок регистрации и учета, отчетность и организацию работы с обращениями граждан, поступившими в Департамент образования Мэрии г. Грозного.

В настоящей Инструкции в соответствии с пунктом 1 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» под обращением гражданина (далее именуется – обращение) понимаются направленные в Департамент образования Мэрии г. Грозного (далее – Департамент) в письменной форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2. Работу с обращениями граждан, поступившими в Департамент организует начальник отдела документооборота и юридической работы.

3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении. А также сведений, Касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

4. Обращения поступившие в Департамент регистрируются в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан и в обязательном порядке докладываются начальнику.

5. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов, начальник Департамента или другое должностное лицо по его поручению, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Департамента, то такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращения.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу принимается начальником Департамента или должностным лицом, в адрес которого поступило обращение, или другими должностными лицами по их поручению.

Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В таких случаях обращение возвращается гражданину, направившему данное обращение, с разъяснением ему прав на обжалование соответствующих решений или действий (бездействий) в установленном порядке в суд.

7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц. Копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

8. При необходимости Департамент вправе запрашивать в других государственных органах, органах местного самоуправления и у других лиц документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения по существу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Департамент по направленному в установленном порядке запросу, указанному в абзаце первом настоящего пункта, обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

При получении обращения. В котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину. Направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение недается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник или должностные лица по их поручению вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Департамент. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

Ответ на обращение подписывается начальником Департамента или уполномоченным на то лицом или должностным лицом, которому направлено обращение.

10. Прием граждан начальником Департамента проводится каждый вторник недели, время приема с 15.00- 18.00.

Информация об установленных для приема днях и часах размещается в доступном месте на информационных стендах.

11. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Ответ на обращение, поданное на личном приеме,дается гражданину при его согласии устно, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, об этом делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящей Инструкцией.

12. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

13. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению Департамента, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

Приложение 2  
к приказу Департамента образования Мэрии  
г. Грозного № 09-14/16 от 12. 02. 2021 г.

**Порядок**

**Приема граждан в Департаменте образования Мэрии г. Грозного**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок определяет правила организации личного приема граждан начальником, заместителями начальника, сотрудниками Департамента образования Мэрии г. Грозного (далее – Департамент).

1.2. Личный прием граждан осуществляется по вопросам входящим в компетенцию Департамента, в соответствии с Положением Департамента образования Мэрии г. Грозного.

1.3. На личный прием к указанным должностным лицам Департамента могут записаться жители города Грозного, лица, имеющие место жительства в городе Грозном, а также иные граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории города Грозного, если их вопрос требует участия Департамента.

**2. Запись на личный прием.**

2.1. Запись на личный прием производится по адресу: ул.В.Кан-Калика,60.

2.2. Запись к начальнику, заместителям начальника, сотрудникам Департамента осуществляется секретарем начальника Департамента. В записи на личный прием может быть отказано по следующим основаниям:

- в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, в соответствии с Положением Департамента образования Мэрии г. Грозного.
- в обращении не раскрыта тематика вопроса или указывается только «по личному вопросу» - такие обращения не рассматриваются и заявителю может быть отказано в приеме.
- в случае если ранее гражданину давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятное решение, не возникло.

2.3. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме сразу же после обращения (принятия заявления) от гражданина.

2.4. На каждого обратившегося гражданина заводится личная карточка.

**3. Организация личного приема граждан.**

3.1. Начальник, заместители начальника, сотрудники Департамента осуществляют прием граждан в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным начальником Департамента.

3.2. График приема граждан доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся по адресу: г. Грозный, ул.В.Кан-Калика,60 , а также Интернет – официальный сайт Департамента. Телефон для справок – 22-21-16.

3.3. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) начальника, заместителей начальника, сотрудников Департамента, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

3.4. Для организации личного приема гражданину необходимо обратиться в приемную Департамента к секретарю начальника Департамента лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке. Предъявив документ, удостоверяющий его личность (личность представителя).

3.5. Содержание обращения (письменного или устного) заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в 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 случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней со дня подписания (регистрации) поручения в установленные законодательством сроки. Продление сроков исполнения поручений возможно только должностным лицом, установившим срок исполнения, либо по его поручению его заместителем.