



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ГРАЙВОРОНСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«17» февраля 2011 года

№ 82

**Об утверждении инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в управлении образования
администрации Грайворонского района**

В целях реализации Закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Грайворонского района **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Грайворонского района (прилагается).
2. Референту управления образования администрации Грайворонского района (Каплий Н.И.) организовать работу по учету, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан.
3. Заместителю начальника отдела оценки качества образования (Горловой С.Г.) разместить утвержденную инструкцию на официальном сайте управления образования администрации района.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Начальник
управления образования**

М.Кучерявенко



**Приложение
к приказу управления
образования администрации
Грайворонского района
№ 82 от «17» февраля 2011 года**

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ГРАЙВОРОНСКОГО РАЙОНА**

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Грайворонского района (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 орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности 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 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;

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

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в управление образования администрации Грайворонского района (далее-Управление) и должностным лицам.

4. При рассмотрении обращения Управлением или должностным лицом Управления гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. 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.

6. Организация работы по учету, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством управления образования, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060) и настоящей Инструкцией, совместно, начальниками отделов/подотделов и работником ответственным за ведение делопроизводства в управлении образования администрации Грайворонского района.

7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Управление, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

8. Все поступающие в Управление письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства как отдельная группа документов.

9. Регистрация письменных обращений граждан (в том числе обращений, адресованных непосредственно заместителю начальника управления, начальникам отделов и подотделов) производится централизованно и осуществляется работником, ответственным за ведение делопроизводства в Управлении. Повторная регистрация обращений граждан не допускается.

Регистрации не подлежат письма, адресованные должностным лицам Управления с надписью «лично».

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 установленном порядке.

10. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление.

Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами Управления, должны быть переданы работнику, ответственному за ведение делопроизводства не позднее следующего рабочего дня.

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

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов указывается в штампе «обращения граждан» Управления, который проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

Например, № 14-ИВ от 10.01.2010, где

14 - порядковый номер письма,

ИВ - первые буквы фамилии заявителя (Иванов),

10.01.2010 - дата регистрации.

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

12. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета, регистрации письменных обращений граждан (далее - Журнал).

В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой);

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.

13. 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 Журнала указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений ставится штамп «повторно».

14. Зарегистрированные обращения граждан передаются начальнику Управления и его заместителю на рассмотрение в день их поступления.

После рассмотрения обращений граждан начальником они возвращаются работнику ответственному за ведение делопроизводства для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю.

Поступающие в адрес управления обращения граждан, если затронутые вопросы не требуют указаний руководства, направляются после регистрации непосредственно для рассмотрения.

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

16. 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

17. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Управлении, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов с указанным в сопроводительном письме срока исполнения.

18. 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

19. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя.

20. При регистрации письменное обращение рассматривается 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 направлен 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 Управления - предложение, заявление, жалоба;

3) основной и сопутствующей тематики обращения, которая необходима при распределении обращений Управлением на исполнение и подготовки проекта резолюции.

21. 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.

22. 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 работником, ответственным за ведение делопроизводства в Управлении.

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 Управления и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

23. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в Управление или на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

25. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение 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 Управления;

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

26. 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 начальник или заместитель начальника Управления на основании представления начальника отдела/подотдела 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 Управление. О данном решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

27. 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, исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

29. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Управления, начальник или заместитель начальника управления назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения и уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

30. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, 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 Управления, 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 Управлении, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции Управления, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

31. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления, 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.

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

33. 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.

34. 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).

35. В случаях, когда в резолюции руководства поручение дается двум или несколькими начальникам отделов/подотделов Управления, ответственным исполнителем является отдел/подотдел, указанный в резолюции первым. Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Соисполнители получают копии обращения.

Соисполнитель представляет предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнения обращения.

36. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к руководству Управления с

письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

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

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

38. 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 работника, ответственного за ведение делопроизводства в Управлении.

Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на начальников отделов/подотделов.

39. 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.

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

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

42. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Управлении следит за сроком исполнения обращений граждан.

По фактам неисполнения сроков указанных поручений они незамедлительно информируют начальника Управления.

43. 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.

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

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

45. Ответы на обращения граждан дают начальник Управления, его заместитель, а также начальники структурных подразделений Управления в пределах своей компетенции.

46. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется - исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.

47. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланках Управления в соответствии с установленными правилами.

48. 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.

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.

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

50. Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на обращения граждан, подготовленных за подписью начальника Управления и его заместителя.

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

51. Регистрация ответов, подписанных начальником Управления, осуществляется работником, ответственным за ведение делопроизводства.

Осуществляющие регистрацию ответов работники вносят соответствующие записи в Журнал.

52. Ответы на письменные обращения, поступившие в Управление, 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.

53. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со

всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Управлении.

Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

54. 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 Управлении.

55. 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.

56. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Управления, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

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

58. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства.

VI. Организация личного приема граждан

59. Личный прием граждан в Управлении организуется в следующие дни и часы недели: каждый четверг месяца, с 08.00-12.00.

Информация о месте и графике приема вывешивается в доступном месте в здании Управления и размещается на сайте Управления.

60. Граждане, желающие пройти на личный прием к должностным лицам Управления по личным вопросам, обращаются к работнику, ответственному за делопроизводство, который заводит и выдает гражданам Карточку личного приема граждан установленного образца. В карточке указывается фамилия, имя и отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием. Регистрация карточек личного приёма осуществляется в соответствующем журнале.

Работник, ответственный за делопроизводство, осуществляет 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.

61. Личную ответственность за организацию приема граждан несет начальник Управления.

62. 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.

63. В отдельных случаях по спорным и важным вопросам с жалобами на решения заместителя начальника Управления прием граждан осуществляет непосредственно начальник Управления.

64. Учетная карточка на личный прием к конкретному должностному лицу дает посетителю на вход в здание Управления.

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

66. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Работники Управления, 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 Управления, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления.

67. 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.

66. 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 работнику, ответственному за ведение делопроизводства в Управлении для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

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

69. По окончании приема у начальника Управления, его заместителя и начальников структурных подразделений учетные карточки оформляются соответственно работником, ответственным за ведение делопроизводства.

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

VI. Ответственность за нарушение настоящей Инструкции

Лица, виновные в нарушении настоящей Инструкции, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

VII. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

71. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненного незаконным действием (бездействием) Управления образования или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

72. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.