



Утверждаю
Директор ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»

А.П. Файзрахманов

«28» марта 2025 год

Инструкция

по работе с обращениями и запросами граждан в Областном государственном казённом общеобразовательном учреждении «Кадетская школа-интернат имени генерал-полковника В.С. Чечеватова»

1. Общие положения

1.1. Настоящей Инструкцией в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ), устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес директора областного государственного казённого общеобразовательного учреждения «Кадетская школа-интернат имени генерал-полковника В.С. Чечеватова» (далее - Директор) и областного государственного казённого общеобразовательного учреждения «Кадетская школа-интернат имени генерал-полковника В.С. Чечеватова» (далее - ОГКОУ «Кадетская школа-интернат») обращений в письменной форме, форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), и в устной форме (далее - обращение), запросов информации о деятельности Директора и ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» (далее - запрос), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приема граждан директором ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

1.2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины:

- 1) обращение - направленные директору и в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» или должностному лицу ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к директору, в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», к должностным лицам ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»;
- 2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;
- 3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов;
- 4) обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;
- 5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение в письменной или электронной форме с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;
- 6) коллективное обращение - совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие тре-

требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

8) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

9) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» с сопроводительным документом для рассмотрения в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) сообщение – устное сообщение, поступившее от заявителя по телефону и не подлежащее регистрации, за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся образовательных организаций;

11) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»;

12) рассмотрение обращения – действия ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

13) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

14) результат рассмотрения обращения – принятие в отношении обращения ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

15) «поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

16) «разъяснено» – решение по результатам рассмотрения обращения ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

17) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

18) письменный ответ на обращение - направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании служебный документ следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

19) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приема;

20) объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

21) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

22) правовая обоснованность – обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

23) направление обращения по компетенции – направление ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», должностным лицом ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

24) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

- 25) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;
- 26) уведомление – служебный документ, направляемый ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» заявителю:
- а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;
- 27) исполнитель – должностное лицо ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», уполномоченное на рассмотрение обращения;
- 28) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;
- 29) анонимное обращение – обращение заявителя:
- а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - б) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);
- 30) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» либо к должностному лицу ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» о предоставлении информации о деятельности ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»;
- 31) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», должностных лиц ОГКОУ «Кадетская школа-интернат». Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;
- 32) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;
- 33) рассмотрение запроса – действия директора, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;
- 34) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» пользователю информацией, в котором:
- а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;
 - б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»;

запрашиваемая информация не относится к деятельности ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

35) результат рассмотрения запроса – направление ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

36) официальный сайт – официальный сайт ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» в сети «Интернет» (karsunkadet.gosuslugi.ru), содержащий информацию о деятельности ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»;

37) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», по которому запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

38) модуль «Обращения граждан» – автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан» в единой системе электронного документооборота, используемая в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» для обработки поступающих обращений, запросов;

39) должностное лицо ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»;

1.3. ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, законами Ульяновской области, Уставом, иными правовыми актами, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения и запросы рассматриваются должностными лицами ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.5. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение должностным лицам ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях и запросах вопросов, осуществляются Директором либо лицом, исполняющим его обязанности (далее – уполномоченное лицо).

1.6. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными работниками по их поручению.

1.7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов

распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.11. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.12. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», осуществляется в модуле «Обращения граждан».

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, а также может быть передано нарочно.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» только с использованием Единого портала.

2.4. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» по почте, принимаются секретарем, который осуществляет их систематизацию и регистрацию в модуле «Обращения граждан».

2.6. Секретарь ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» при приёме текста в письменной форме проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма; вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.); составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью Директора либо лица его замещающего.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, подлежат регистрации секретарем в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

В случае поступления в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» текстов в письменной форме, содержащих обращения и необращения, в выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации секретарем в день их поступления в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» с указанием даты и времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, в электронную регистрационную карточку (далее – ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:

дата регистрации;

фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее – при наличии);

пол заявителя (мужской, женский);

почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса);

имеющиеся льготы;

форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);

признак «многopiшущий заявитель»;

канал поступления (вид доставки) (почта, Единый портал, личный приём);

если обращение переадресовано из другого органа:

признак «открытое письмо»;

источник поступления,

входящий номер сопроводительного письма;

Ф.И.О. исполнителя;

сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

количество листов либо формат и объём электронного файла;

наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

аннотация обращений, проекты поручений исполнителям.

2.12. Поступившие в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению ЭРК в модуле «Обращения граждан».

2.13. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации и должностным лицам, секретарем при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль готовится проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, запроса.

2.14. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);

2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырёхзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим

классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

4) вида каждого вопроса:

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

5) типа соответствующего вида каждого вопроса;

б) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);

7) решения, принятого по обращению;

8) выявления обращений, для которых статьёй 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.15. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем секретарем распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке отдается уполномоченному лицу.

2.16. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами уполномоченное лицо утверждает либо отклоняет предложенный секретарем проект поручения, указав иного исполнителя и (или) иной срок рассмотрения обращения.

2.17. После возвращения почты с доклада уполномоченного лица подписанные им собственноручной подписью ЭРК сканируются секретарем, сканированные образы документов размещаются в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.18. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции исполнителем готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Секретарем ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные электронной или собственноручной подписью Директором либо лицом его заменяющим, направляются в адрес соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления посредством электронного документооборота или почтовой связью в течение 7 дней со дня регистрации обращений в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Директором либо лицом, его заменяющим на контроль ставятся все обращения, поступившие в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом директором либо лицом его заменяющим устанавливается новый срок контроля, и секретарем вносится соответствующая корректировка по дате исполнения обращения в модуль «Обращения граждан». Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения директором либо лицом его заменяющим продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля.

Направление документов в архив.

4.1. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.1.1, 4.1.3 и 4.1.4 настоящего пункта.

Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.1.1. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

4.1.2. Обращения, указанные в подпункте 4.2.1 настоящего пункта, и ответы на них по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», при этом размещённые обращения и ответы на них не должны содержать персональные данные заявителя и детей.

4.1.3. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» рассматриваются обращения по вопросам:

перебоев в газоснабжении;

перебоев в теплоснабжении;

ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий;

предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления их последствий.

4.1.4. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 17.08.2022 № 100 «О некоторых мерах поддержки участников специальной военной операции и членов их семей», а также членов семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 20.03.2023 № 26 «О некоторых мерах поддержки граждан, являющихся членами семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, в 2023 и 2024 годах», поступившие в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

4.2. В случае если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения секретарём ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем секретарём ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью директора.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.2 настоящего раздела.

4.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его 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, за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего раздела 4.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации секретарём возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.8 настоящего раздела.

4.7. На поступившее в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.

4.8. В случае поступления в адрес ОГКОУ «Кадетская-школа-интернат» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта ответ на обращение, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.9. ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотруднику, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно директор либо лицо, его заменяющее вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно–процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

4.10. Обращения, 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.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю отделом обращений направляется разъяснение о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

4.11. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат». О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.11.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.11 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

4.11.2. В дальнейшем при получении в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.12. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.13. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

4.14. В тексте поручения по рассмотрению обращения может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков представления ответа заявителю, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения.

Директор либо лицо, его заменяющее вправе сократить сроки подготовки ответа заявителю.

4.15. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается директором либо лицом, его заменяющим.

4.16. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся, и оно списывается «в дело» после согласования с уполномоченным лицом. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.17. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.3, 4.7 и в абзаце первом пункта 4.8 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает директору либо лицу, его заменяющее в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.7 и 4.8 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.18. Исполнитель при подготовке проекта ответа заявителю:

1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

4.19. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ заявителю. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения

установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.20. Ответ заявителю подписываются директором или лицом, исполняющим его обязанности.

4.21. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

Максимальный срок возврата ошибочно направленного обращения составляет 1 рабочий день.

4.22. При оценке ответов заявителям исполнитель осуществляет:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) бланка ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»
 - б) ссылки на дату и номер обращения;
 - в) ссылки на источник поступления обращения;
 - г) должности, фамилии и инициалов, подписи;
- 3) анализ содержания ответа заявителю по следующим критериям:
 - а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
 - б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - в) отражение всех доводов заявителя;
- 4) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
 - а) «поддержано»;
 - б) «не поддержано»;
 - в) «разъяснено»;
- 5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
- б) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
- 7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения «не поддержано».

4.23. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.24. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.25. В случае если проект ответа заявителю удовлетворяет критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, исполнитель готовит пакет документов по обращению на подпись директору либо лицу, исполняющему его обязанности.

В случае, если ответ заявителю не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, обращение возвращается исполнителю.

4.26. Отметка «Согласовано в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»

4.27. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в течение года в текущем архиве в отдельных папках, сформированных по хронологическому признаку.

4.28. Заявитель либо его представитель – лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация личного приёма директора ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

5.1. Личный приём проводится директором в соответствии с графиком личного приёма, по предварительной записи.

5.2. Предварительный личный приём проводится в пятницу с 15:00 до 17:00 (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

5.3. В ходе личного приёма заявитель предьявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение № 1 к Инструкции). Карточка личного приёма является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю.

5.4. На личном приеме директора, могут присутствовать сотрудники, в компетенцию которых входит решение рассматриваемого вопроса.

5.5. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.6. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ, в карточке личного приёма ставится подпись заявителя в строке: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

6. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

6.1. ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц

обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов предоставить 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.

6.2. ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» принимает к рассмотрению поступившие обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

6.3. ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» при принятии обращений, указанных в пункте 6.2 настоящего раздела, к рассмотрению направляют заявителям уведомления о продлении срока их рассмотрения.

7. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в адрес ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» для принятия мер, возлагается на должностных лиц ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», назначенных соответствующим правовым актом ответственными за работу с обращениями граждан.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», осуществляют отдел обращений и исполнители.

7.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» для принятия решения.

7.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

7.4. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

в) соответствия законодательству работы с обращениями в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»;

- г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;
- 2) совещаний по вопросам:
 - а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
 - б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений.

7.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);
- упреждающий (еженедельный).

7.6. Исполнитель несёт ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю.

7.7. Должностные лица ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», исполнители привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8. Порядок рассмотрения запросов о деятельности ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»

8.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат». Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

8.2. В случае если запрос не относится к сфере деятельности ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат».

8.3. Запрос подлежит рассмотрению в 27-дневный срок со дня его регистрации в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат», если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

8.4. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

8.5. Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо абонентский номер телефонной связи, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- запрашиваемая информация не относится к деятельности ОГКОУ «Кадетская школа-интернат»;
- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией.

8.6. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Кадетская
школа-интернат имени генерал-полковника В.С. Чечеватова»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Дата приема _____
Время приема _____

Ф.И.О. _____ Дата рождения _____
(с согласия заявителя)

Адрес: места регистрации _____ Телефон _____
места жительства _____

Частота обращений: Первичное, Повторное, Многократное / Вид обращения: Предложение Заявление Жалоба
Льготы

Место работы _____ Сведения о доходе _____
(с согласия заявителя) (с согласия заявителя)

Содержание обращения _____

Информация о направлении обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления,
правоохранительные органы, судебные органы _____

Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения _____

Информирован (а) о том, что моё устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему
согласию, данному ОГКОУ «Кадетская школа-интернат» (Ульяновская обл. Карсунский р-н, р.п. Карсун, ул.
Ленина д.6), с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование)
в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования
средств автоматизации моих персональные данных

С вышеизложенным согласен _____

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь _____
(подпись)

Резолюция руководителя _____

Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Кадетская школа-интернат имени генерал-полковника В.С. Чечеватова»

КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕЛЕФОНУ
«ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ» ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

Дата обращения _____

Ф.И.О. _____

Телефон _____

Содержание обращения _____
