



Автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Институт развития образования»

ПРИКАЗ

О порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в автономное учреждение дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Институт развития образования»

28 декабря 2024 г.

№359-о

г. Ханты-Мансийск

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях реализации права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в автономное учреждение дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Институт развития образования»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить согласно приложению Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в автономное учреждение дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Институт развития образования».

2. Настоящий приказ вступает в силу с 30 марта 2025 года.

3. Секретарю руководителя (С.А. Баронина) обеспечить рассылку настоящего приказа и ознакомление ответственных лиц в трехдневный срок со дня подписания.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

В.В. Ключова

Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в автономное учреждение дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Институт развития образования»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в автономное учреждение дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Институт развития образования» (далее - Порядок) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, анализ и обобщение информации, содержащейся в них в автономном учреждении дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Институт развития образования» (далее - Институт).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Работники Института, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Работники Института, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.5. Термины и определения, используемые в Порядке, соответствуют терминам и определениям, предусмотренным в Федеральном законе от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Порядок информирования граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Института: 628011, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Чехова, дом 12, строение «А».

2.2. Адрес Института для самостоятельной подачи письменных обращений: Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Чехова, дом 12, строение «А»; режим приема обращений: с 9 ч. 00 мин. по 17 ч. 00 мин., перерыв с 13 ч. 00 мин. до 14 ч. 00 мин., ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Института в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.iro86.ru.

Обращение гражданина в форме электронного документа направляется с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) в соответствии с прилагаемыми требованиями.

2.4. Обращения также могут поступать по телефонам горячей линии, доверия, информация о работе которых размещается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.5. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте Института в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Организация рассмотрения обращений

3.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в день их поступления в журнале регистрации обращения граждан.

3.2. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью директора Института (лица, его замещающего) или по его поручению – других должностных лиц.

3.3. По каждому обращению не позднее чем в семидневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о возвращении обращения если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Института;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

3.4. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.5. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

3.6. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, почтового адреса объединений граждан, в том числе юридических лиц, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

3.7. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня его регистрации в Институте обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.8. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Института, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.9. Обращения, поступившее в Институт, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.10. В случае необходимости рассматривающие обращение работники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается директором Института.

3.11. В проекте окончательного ответа на обращение обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению,

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. Сокращение слов не допускается, за исключением принятых сокращений, в том числе в соответствии с учредительными документами.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, и о мерах, принятых для устранения нарушений.

Проект ответа передается на подпись директору Института.

После подписания ответа на обращение директором Института (иным уполномоченным лицом) он передается для последующей отправки адресатам почтой или направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Институт в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан проводится директором Института и его заместителями или по поручению руководителя другими должностными

лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Организацию личного приема граждан осуществляет отдел кадрового обеспечения и делопроизводства путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их обращениям;
б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема директором Института (иным уполномоченным лицом);

в) получения не позднее 2 рабочих дней до даты приема от уполномоченных лиц Института, осуществляющих рассмотрение обращений, необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

4.3. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием, или для приема граждан может быть отведено специальное помещение – приемная, которая оборудуется необходимым имуществом и оснащается средствами связи.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

4.5. Устное обращение гражданина, обратившегося на личный прием, заносится в журнал регистрации обращения граждан.

4.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

4.9. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

5. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

5.1. Контроль за рассмотрением обращений (жалоб) осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

5.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

5.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется соответствующим заместителем директора, к чьей компетенции отнесено рассмотрение соответствующего обращения.

6. Анализ обращений

6.1. Работники Института, ответственные за организацию работы с обращениями, обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям в Институт;

6.3. Начальник отдела кадрового обеспечения и делопроизводства обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад директору Института.

7. Заключительные положения

7.1. Работники Института, участвующие в реализации Порядка, несут персональную ответственность за его невыполнение или нарушение.

7.4. По иным вопросам, не урегулированным настоящим Порядком, надлежит руководствоваться законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, а также локальными нормативными актами Института.

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступающих в автономное
учреждение дополнительного профессионального образования
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Институт развития образования»

Требования к обращению гражданина
в форме электронного документа

1. Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт, поступают на рассмотрение в автономное учреждение дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Институт развития образования» и рассматриваются работниками автономного учреждения дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Институт развития образования» – уполномоченными на то лицами.

2. Перед отправкой обращения в форме электронного документа необходимо его написать в обязательном порядке в электронной форме, указывая суть предложения, заявления, обращения.

3. Ответ на обращение в форме электронного документа либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному в обращении в форме электронного документа.

4. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа излагается суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается в течение семи дней со дня регистрации обращения.

В целях обеспечения неразглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни, при заполнении поля ввода текста обращения в форме электронного документа действует защита от возможного внедрения вредоносного кода.

5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращению можно приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме можно в любой последовательности [форматы файлов pdf, word, excel, zip, rar].

Иные форматы не обрабатываются в информационных системах автономного учреждения дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Институт развития образования"

Передача файла(ов) вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности сети «Интернет», а получение – от объёма обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов.

При подключении оборудования к сети «Интернет» по выделенным каналам связи с использованием технологий ADSL, 3G, 4G, WiFi и иных технологий, обеспечивающих аналогичные скорости передачи данных в сети «Интернет», передача и обработка файла(ов) с суммарным размером:

до 5 Мб осуществляется, как правило, без задержки во времени;

от 5 Мб до 10 Мб может осуществляться с задержкой во времени;

свыше 10 Мб может быть не осуществлена.

6. Если в направленном тексте в форме электронного документа, содержащемся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Обращаем внимание на порядок рассмотрения отдельных обращений, предусмотренный ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее.

Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке.

9. В случае направления обращения, содержащего вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, ответ на который был размещен на официальном сайте Института, обратившемуся в течение семи дней со дня регистрации обращения будет сообщен электронный адрес страницы данного сайта «Ответы на обращения, затрагивающие интересы

неопределенного круга лиц», на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

10. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в форме электронного документа, сведения, содержащиеся в обращениях авторов, а также сведения, касающиеся частной жизни авторов, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.