

[Нажмите, чтобы открыть документ в браузере](#)

Зарегистрировано в Минюсте России 27 марта 2015 г. № 36608

**Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки**

**Приказ**

**от 11 декабря 2014 года № 1900**

## **Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. [№ 59-ФЗ](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474), подпунктом 5.32 [Положения](#) о Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2013 г. № 594 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3971; 2014, № 2, ст. 126), и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки (далее - Инструкция).
2. Заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки организовать изучение Инструкции работниками и обеспечить строгое соблюдение ее требований.
3. Признать утратившим силу приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 17.04.2007 № 1003 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28.05.2007, регистрационный № 9568).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель  
С.С. Кравцов

Приложение  
Утверждена  
приказом Федеральной службы  
по надзору в сфере  
образования и науки  
от 11 декабря 2014 г. № 1900

## **Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки**

### **I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки (далее - Инструкция, Рособрнадзор) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.
2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные

обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Обращение может быть направлено в адрес Рособнадзора почтовым отправлением по почтовому адресу Рособнадзора: ул. Садовая-Сухаревская, д. 16, Москва, К-51, ГСП-4, 127994, курьером, на официальный сайт Рособнадзора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": [www.obrnadzor.gov.ru](http://www.obrnadzor.gov.ru) (далее - сайт Рособнадзора), а также доставлено гражданином лично.

3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством Рособнадзора (руководителем Рособнадзора и его заместителями) и начальниками структурных подразделений Рособнадзора, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. [№ 59-ФЗ](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474) (далее - Федеральный закон) и настоящей Инструкцией.

4. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Рособнадзора осуществляет структурное подразделение Рособнадзора, на которое возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан (далее - служба делопроизводства).

Непосредственное ведение делопроизводства в секретариатах руководителя (заместителя руководителя) Рособнадзора, в структурных подразделениях Рособнадзора осуществляется работниками, в должностные обязанности которых входит ведение делопроизводства (далее - ответственный работник за ведение делопроизводства).

5. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Рособнадзор осуществляется через экспедицию по адресу: Москва, ул. Садовая-Сухаревская, д. 16.

По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции (далее - работник экспедиции), проставляет в правой нижней части (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения штампы: "ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЭКСПЕДИЦИЯ", "Дата". Штамп "Дата" является наборным и состоит из двухзначного числа месяца, названия месяца и четырехзначного числа года.

График работы экспедиции:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9:00 до 18:00;
пятница	- с 9:00 до 16:45;
обеденный перерыв	- с 12:00 до 12:45.

Электронное обращение направляется путем заполнения электронной формы в подразделе "Электронная приемная" раздела "Общественная приемная" на сайте Рособнадзора. Поля в электронной форме, отмеченные символом "\*", обязательны для заполнения. Введенная информация должна быть достоверной.

## II. Прием и регистрация письменного обращения

6. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется работником экспедиции и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой "лично", не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам Рособнадзора. Обращения после прочтения должностными лицами Рособнадзора в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в службу делопроизводства.

Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются в службу делопроизводства для регистрации.

7. Регистрация письменных обращений (в том числе обращений, адресованных непосредственно

заместителям руководителя Рособрнадзора, начальникам структурных подразделений Рособрнадзора и их заместителям) производится централизованно, отдельно от других документов и осуществляется в службе делопроизводства в течение трех дней с момента их поступления в Рособрнадзор. Повторная регистрация обращений в структурных подразделениях Рособрнадзора не допускается.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп: "ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ Вх. № \_\_\_\_\_, \_\_\_ л., "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г."

Регистрационный номер обращения формируется из двух начальных букв фамилии гражданина и порядкового номера обращения. На коллективных обращениях перед порядковым номером проставляются соответственно буквы "Кв", в регистрационно-контрольной форме проставляются буквы "Кв", в поле "корреспондент" заполняется "коллективное".

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

8. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (Рособрнадзор), либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9. Обращение, направленное гражданином на сайт Рособрнадзора в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает работнику службы делопроизводства. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется автоматически системой электронного документооборота.

### III. Рассмотрение обращения

10. Обращение, поступившее в Рособрнадзор, подлежит обязательному рассмотрению.

11. В соответствии со [статьей 5](#) Федерального закона гражданин на стадии рассмотрения его обращения Рособрнадзором имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

12. По письменному или электронному обращению, поступившему в Рособрнадзор и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

передаче на рассмотрение в структурные подразделения Рособрнадзора;

направлении в другие государственные органы и организации;

приобщении к ранее поступившему обращению;

сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Рособрнадзора, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

13. Служба делопроизводства после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения руководителю Рособрнадзора либо уполномоченному лицу Рособрнадзора с проектами указаний по исполнению.

14. Обращения, рассмотренные руководителем Рособрнадзора либо уполномоченным лицом Рособрнадзора, передаются в службу делопроизводства для регистрации указания по исполнению и постановки на контроль в системе электронного документооборота с последующим направлением обращений в соответствующие структурные подразделения Рособрнадзора.

15. Если в указании по исполнению обращения определены несколько структурных подразделений Рособрнадзора, то служба делопроизводства направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, определенному в указании по исполнению первым или напротив которого стоит отметка "созыв". Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение Рособрнадзора, ответственное за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие структурные подразделения Рособрнадзора не определенные в указании по исполнению для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

16. Начальник структурного подразделения Рособрнадзора, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

о возврате на следующий день в службу делопроизводства обращения с внутренним документом о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции структурного подразделения Рособрнадзора;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Рособрнадзора, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

## **Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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

компетенцией.

18. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

20. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

21. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Рособнадзора либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

23. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

## **Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину**

24. Работник структурного подразделения Рособнадзора, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

Работник структурного подразделения Рособнадзора, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в обращении.

Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке:

для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);

название улицы, номер дома, номер квартиры;

название населенного пункта (города, поселка и тому подобное);

название района;

название республики, края, области, автономного округа (области);

название страны (для международных почтовых отправлений);

почтовый индекс.

При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращенного адреса начальник структурного подразделения Рособнадзора, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение руководству Рособнадзора о снятии с контроля такого обращения.

Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом структурное подразделение Рособнадзора, ответственное за рассмотрение обращения, должно обратиться к руководителю Рособнадзора либо уполномоченному лицу Рособнадзора с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения, согласованной со службой делопроизводства.

25. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

26. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится работником структурного подразделения Рособнадзора, ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения Рособнадзора, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия руководителем Рособнадзора либо уполномоченным лицом Рособнадзора решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Если из другого государственного органа или организации поступило обращение от гражданина, с которым в Рособнадзоре прекращена переписка, то такое обращение рассматривается Рособнадзором в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

27. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается Рособнадзором в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

28. Ответ гражданину оформляется на бланке с угловым штампом в установленном в Рособнадзоре порядке делопроизводства.

При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий. Например:

Образцову О.П.

ул. Садовая, д. 5, кв. 12,

г. Липки, Киреевский р-н,

Тульская обл., 301264

Некоторые общепринятые сокращения элементов почтового адреса:

бульвар - бул.

город - г.

деревня - дер.

дом - д. (д. 3а, д. 3б)

квартира - кв.

корпус - корп.  
микрорайон - мкр-н  
набережная - наб.  
населенный пункт - н.п.  
область - обл.  
озеро - оз.  
переулок - пер.  
площадь - пл.  
поселок - пос.  
поселок городского типа - пгт  
проезд - пр.  
проспект - просп.  
рабочий поселок - раб. пос.  
район - р-н  
река - р.  
село - с.  
станция - ст-ца  
станция - ст.  
строение - стр.  
улица - ул.  
хутор - хут.  
шоссе - ш.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из граждан, подписавших обращение.

Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

Ответы на обращения подписываются руководителем (заместителем руководителя) Рособнадзора или начальником (заместителем начальника) структурного подразделения Рособнадзора в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение, поступившее в Рособнадзор по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При поступлении на рассмотрение в Рособнадзор обращения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, других органов государственной власти при необходимости в соответствующий орган государственной власти направляется информация о результатах рассмотрения обращения.

Рекомендуемые образцы ответов на обращения приведены в приложении № 1 к настоящей Инструкции.

#### **IV. Сроки рассмотрения обращений граждан**

29. Письменное обращение, поступившее в Рособнадзор, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

30. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению руководитель Рособнадзора либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## V. Личный прием граждан

31. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами Рособнадзора (руководителем Рособнадзора и его заместителями, начальниками структурных подразделений Рособнадзора) в соответствии с графиком приема граждан.

32. Личный прием граждан должностными лицами Рособнадзора осуществляется в следующие дни и часы:

руководитель Рособнадзора	-	III четверг месяца, с 16:00 до 17:45;
заместители руководителя Рособнадзора		I и III четверг месяца, с 16:00 до 17:45;
начальники структурных подразделений Рособнадзора		четверг, с 16:00 до 17:45.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах вывешивается в доступном месте в зданиях Рособнадзора и размещается на сайте Рособнадзора.

33. Прием граждан руководством Рособнадзора осуществляется, как правило, после рассмотрения вопроса начальниками структурных подразделений Рособнадзора, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

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

35. При личном приеме граждан заполняется карточка личного приема гражданина по рекомендуемому образцу согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции.

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

37. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

38. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Рособнадзора, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

39. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

40. В службу делопроизводства не позднее следующего рабочего дня передается заполненная карточка личного приема гражданина, письменное обращение, принятое в ходе личного приема должностным лицом Рособнадзора, ведущим прием, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленной настоящей Инструкцией.

## VI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

41. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и

законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

42. Контроль за соблюдением структурными подразделениями Рособнадзора порядка рассмотрения обращений осуществляется работниками службы делопроизводства и включает в себя:

постановку поручений по рассмотрению 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;

продление срока исполнения;

снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения или по решению руководства Рособнадзора на внутренний документ структурного подразделения Рособнадзора, ответственного за рассмотрение обращения.

43. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется начальниками структурных подразделений Рособнадзора, ответственными за их рассмотрение.

44. Ответственный работник за ведение делопроизводства в структурном подразделении Рособнадзора еженедельно:

направляет начальнику структурного подразделения Рособнадзора перечень обращений, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели;

информирует начальника структурного подразделения Рособнадзора о ходе рассмотрения обращений.

45. Работники службы делопроизводства ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений.

Служба делопроизводства ежегодно подготавливает и докладывает руководителю Рособнадзора результаты рассмотрения обращений, поступивших в Рособнадзор за текущий год.

Приложение № 1  
к Инструкции

## **Рекомендуемый образец сопроводительного письма в случае переадресации обращения (переадресация осуществляется только в государственный орган с направлением подлинника обращения в течение семи дней со дня регистрации обращения)**

Герб Российской Федерации  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральная служба

по надзору в сфере  
образования и науки

(Рособнадзор)  
ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ  
ул. Садовая-Сухаревская, д. 16,  
Москва, К-51, ГСП-4, 127994  
телефон/факс: (495) 984-89-19

Федеральная служба по  
труду и занятости

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) в соответствии с частью 3 [статьи 8](#) Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляет для рассмотрения в соответствии с установленной компетенцией поступившее в Рособрнадзор обращение Ивановой И.И. от 7 мая 2014 г., содержащее вопросы реализации норм трудового законодательства Российской Федерации.

Приложение: подлинник обращения на 1 л. (текст не приводится).

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(495) 608-99-99

### **Рекомендуемый образец письма гражданину о переадресации обращения (направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения)**

Герб Российской Федерации  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральная служба по надзору в  
сфере образования и науки  
(Рособрнадзор)  
ПРАВОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ  
ул. Садовая-Сухаревская, д. 16,  
Москва, 127994  
телефон/факс: (495) 608-64-15

Ивановой И.И.

Банный пер., д. 5, кв. 12,  
г. Орел, 302030

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемая Ирина Ивановна!

В соответствии с частью 3 [статьи 8](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение от 07.05.2014 по вопросам реализации норм трудового законодательства Российской Федерации, поступившее в Рособрнадзор, направлено на рассмотрение по компетенции в Федеральную службу по труду и занятости.

Начальник

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(495) 608-99-99

### **Рекомендуемый образец письма гражданину об оставлении обращения без ответа и недопустимости злоупотребления правом**

Герб Российской Федерации  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральная служба

Калинину И.П.  
Новоясеневский просп.,

по надзору в сфере  
образования и науки

д. 12, кв. 32, г. Москва,  
117574

(Рособрнадзор)  
ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ  
ул. Садовая-Сухаревская, д. 16,  
Москва, К-51, ГСП-4, 127994  
телефон/факс: (495) 984-89-19

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Гражданин Калинин!

В связи с тем, что Ваше обращение от 17.02.2014 содержит оскорбительные выражения Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) в соответствии с частью 3 [статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" оставляет его без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Рособрнадзор обращает Ваше внимание о недопустимости злоупотребления правом при обращении в федеральный орган исполнительной власти.

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(495) 608-99-99

### **Рекомендуемый образец письма гражданину, если текст обращения не поддается прочтению (направляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения)**

Герб Российской Федерации  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральная служба по надзору в  
сфере образования и науки  
(Рособрнадзор)  
ПРАВОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ  
ул. Садовая-Сухаревская, д. 16, Москва,  
127994  
телефон/факс: (495) 608-64-15

Иванову И.И.

ул. Карла Маркса, д. 27,  
кв. 22, г. Волгоград, 400119

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый гражданин Иванов!

В связи с тем, что Ваше обращение от 07.05.2014, поступившее в адрес Рособрнадзора, не поддается прочтению, в соответствии с частью 4 [статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ответ на Ваше обращение не дается.

Начальник

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров

(495) 608-99-99

## Рекомендуемый образец письма гражданину о прекращении с ним переписки

Герб Российской Федерации  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральная служба по надзору в  
сфере образования и науки  
(Рособрнадзор)  
ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ  
ул. Садовая-Сухаревская, д. 16,  
Москва, К-51, ГСП-4, 127994  
телефон/факс: (495) 984-89-19

Ивановой И.И.

Банный пер., д. 5, кв. 12,  
г. Орел, 302030

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемая Ирина Ивановна!

В связи с тем, что Ваше обращение от 30.05.2014 содержит вопрос, на который Вам неоднократно давались письменные ответы по существу (письма Рособрнадзора от 30.01.2014 № ИВ-1194/11-115, от 28.03.2014 № ИВ-2209/11-133, от 12.05.2014 № ИВ-3087/11-189), и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, в соответствии с частью 5 [статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Рособрнадзор уведомляет, что принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(495) 608-99-99

## Рекомендуемый образец письма гражданину о продлении срока рассмотрения обращения (продление срока допустимо не более чем на 30 дней)

Герб Российской Федерации  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральная служба по надзору в  
сфере образования и науки  
(Рособрнадзор)  
ПРАВОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ  
ул. Садовая-Сухаревская, д. 16, Москва, 127994 телефон/факс:  
(495) 608-64-15

Иванову И.И.

ул. Карла Маркса, д. 27,  
кв. 22, г. Волгоград, 400119

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый Иван Иванович!

В связи с направлением запроса в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет (МАДИ)" о предоставлении документов, необходимых для рассмотрения Вашего обращения от 13.01.2014, в соответствии с частью 2 [статьи 12](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Управление уведомляет о продлении срока рассмотрения обращения до 13.03.2014.

Начальник

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(495) 608-99-99

## **Рекомендуемый образец ответа гражданину о рассмотрении обращения (направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации обращения)**

Герб Российской Федерации

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральная служба по надзору в

сфере образования и науки

(Рособрнадзор)

ПРАВОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ

ул. Садовая-Сухаревская, д. 16, Москва, 127994

телефон/факс: (495) 608-64-15

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ивановой И.И.

Банный пер., д. 5, кв. 12,

г. Орел, 302030

Уважаемая Ирина Ивановна!

Ваше обращение от 07.05.2014, поступившее в Рособрнадзор, по вопросу осуществления проверки исполнения законодательства Российской Федерации в сфере образования в части приведения устава образовательной организации в соответствие с нормами Федерального закона от 29.12.2012 [№ 273-ФЗ](#) "Об образовании в Российской Федерации" рассмотрено.

(Далее текст ответа не приводится)

Начальник

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(495) 608-99-99

Приложение № 2  
к Инструкции

Рекомендуемый образец

Карточка личного приема гражданина

Дата обращения 20 на прием к

Дата приема 20 комната № этаж

Ф.И.О. гражданина

Адрес места жительства \_\_\_\_\_

Место работы и должность гражданина \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

Результаты приема:

(устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение;  
приняты иные решения)

Подпись гражданина /  
(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица,  
ведущего прием /  
(расшифровка подписи)

**Название:** Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 11 декабря 2014 года № 1900 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки"

**Дата вступления в силу:** 12.04.2015