



**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА  
П Р И К А З**

от 11.03.2026

№ 01-21/181

г. Анадырь

**О внесении изменений в Приказ Департамента образования и науки  
Чукотского автономного округа от 09.02.2026 № 01-21/78 «Об утверждении  
инструкции по ведению делопроизводства по обращениям граждан в  
Департаменте образования и науки Чукотского автономного округа»**

С целью приведения в соответствие нормам федерального законодательства о порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации некоторых положений правового акта,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в Приказ Департамента образования и науки Чукотского автономного округа от 09.02.2026 № 01-21/78 «Об утверждении инструкции по ведению делопроизводства по обращениям граждан в Департаменте образования и науки Чукотского автономного округа» следующие изменения:

подпункт 3 пункта 2 настоящего Приказа изложить в следующей редакции:

«3) ответственными за своевременность рассмотрения, а также полноту сведений, изложенных в ответе на обращения граждан, поступающих в адрес Департамента образования и науки Чукотского автономного округа – заместителей начальника Департамента, не относящихся к структурным подразделениям, руководителей структурных подразделений, в соответствии с направлением деятельности, к которому относятся доводы обращения.»;

пункт 3 изложить в следующей редакции:

«Заместителям начальника Департамента, не относящимся к структурным подразделениям, руководителям структурных подразделений Департамента образования и науки Чукотского автономного округа, государственным гражданским служащим, а также иным лицам, замещающим должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Департамента, связанными с работой по рассмотрению обращений граждан, руководствоваться требованиями данной Инструкции.»;

приложение к Приказу Департамента образования и науки Чукотского автономного округа от 09.02.2026 № 01-21/78 «Об утверждении инструкции по ведению делопроизводства по обращениям граждан в Департаменте образования и науки Чукотского автономного округа» изложить в редакции, согласно приложения к настоящему Приказу.

2. Отделу правовой, кадровой работы и государственной службы Управления аналитической, правовой и кадровой работы Департамента образования и науки Чукотского автономного округа ознакомить государственных гражданских служащих и работников Департамента образования и науки Чукотского автономного округа с изменениями в Инструкции по ведению делопроизводства по обращениям граждан под роспись.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Управление аналитической, правовой и кадровой работы Департамента.

Заместитель Губернатора,  
начальник Департамента



А.М.-Ж. Байкова

Приложение  
к приказу Департамента образования и  
науки Чукотского автономного округа  
от 11.03.2026 г. № 01-21/181

« Приложение  
к приказу Департамента образования и  
науки Чукотского автономного округа  
от 09.02.2026 г. № 01-21/78

## **Инструкция по ведению делопроизводства по обращениям граждан в Департаменте образования и науки Чукотского автономного округа**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция по ведению делопроизводства по обращениям граждан в Департаменте образования и науки Чукотского автономного округа (далее - Инструкция) разработана в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования и науки Чукотского автономного округа (далее - Департамент), устанавливает единые правила и порядок работы с письменными (в том числе электронными) и устными обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан в Департаменте.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Департаменте осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Уставом Чукотского автономного округа от 28 ноября 1997 года № 26-ОЗ;
- 4) Законом Чукотского автономного округа от 1 марта 2001 года № 15-ОЗ «О Правительстве Чукотского автономного округа»;
- 5) Законом Чукотского автономного округа от 7 мая 2018 года № 27-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Чукотского автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований Чукотского автономного округа, в государственные (муниципальные) учреждения и иные организации Чукотского автономного округа, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к их должностным лицам»;
- 6) Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 21 декабря 2018 года № 427 «Об утверждении структуры и Положения о Департаменте образования и науки Чукотского автономного округа»;
- 7) Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 15 апреля 2015 года № 236 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Чукотского автономного округа»;

8) Приказом Департамента «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Департаменте образования и науки Чукотского автономного округа»;

9) настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться в Департамент:

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или иной информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом);

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

1.4. Департамент обеспечивает организацию учета и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих непосредственно в адрес Департамента, в том числе поступающих по информационным системам общего пользования, устных обращений по телефону «открытой линии», а также принятых на личном приеме должностными лицами Департамента, либо переадресованных для рассмотрения по компетенции в адрес Департамента.

1.5. В зависимости от результата рассмотрения обращений граждан им предоставляется:

1) письменное или устное (в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ) разъяснение о разрешении по существу поставленных в обращении вопросов;

2) уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.6. Действие настоящей Инструкции распространяется на обращения граждан Российской Федерации (далее – граждане), а также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.7. Рассмотрение обращений, поступивших в Департамент, является прямой служебной обязанностью руководителя Департамента, а также по его письменному поручению иных государственных гражданских служащих и других сотрудников Департамента в пределах компетенции, установленной должностными регламентами и должностными инструкциями.

1.8. При учете, систематизации и рассмотрении обращений граждан используется Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденный руководителем

рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 20 сентября 2018 года № 15), с последующими изменениями и дополнениями.

## 2. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Департаментом в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Обращение, поступившее Губернатору Чукотского автономного округа и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Обращение в письменной форме или форме электронного документа по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившее в Департамент от родителей (лиц, их заменяющих), рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в Департамент от участников специальной военной операции, а также членов их семей по вопросам: защиты прав и законных интересов, предусмотренных трудовым законодательством; предоставления иных льгот, социальных гарантий и компенсаций, предусмотренных федеральным законодательством и законодательством Чукотского автономного округа, рассматриваются **в течение 20 дней** со дня регистрации обращения.

2.2. При рассмотрении обращений граждан следует руководствоваться следующими сроками:

1) прием, регистрация и аннотирование поступивших обращений - в течение трех дней с момента поступления обращения;

2) рассмотрение обращения, принятие по нему решения и направление ответа гражданину – в случае, если обращение не требует дополнительного изучения, проведения проверки и направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) – **в течение 10 дней** со дня регистрации обращения; в остальных случаях - **в течение 30 дней** со дня регистрации обращения;

3) в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, срок рассмотрения обращения продлевается, но не **более чем на 30 дней**, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения;

4) направление письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения - **в течение семи дней** со дня регистрации обращения;

при этом, если в письменном обращении содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, то данное обращение направляется в Управление Министерства внутренних дел по Чукотскому автономному округу и Губернатору Чукотского автономного округа

в течение пяти дней со дня регистрации обращения, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

5) подготовка ответа на устные обращения граждан в ходе личного приема граждан (кроме случаев, когда ответ на поставленный гражданином вопрос дан с его согласия устно в ходе личного приема) - в случае, если данное обращение не требует дополнительного изучения, проведения проверки и направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) – в течение 10 дней со дня проведения приема; в остальных случаях - в течение 30 дней со дня проведения приема.

2.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа автору обращения.

### **3. Информирование граждан о порядке и ходе рассмотрения их обращений**

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в Департаменте при личном обращении, размещается на информационном стенде, а также размещается на официальном сайте Чукотского автономного округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет) в разделе Департамента.

3.2. Консультации (справки) о порядке и ходе рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом отдела правовой, кадровой работы и государственной службы Управления аналитической, правовой и кадровой работы Департамента, на которого возложена ответственность за организацию учета и обеспечение рассмотрения обращений граждан в Департаменте (далее - Ответственный за учет обращений) посредством телефонной связи по номеру 8 (42722) 6-31-70 и при личном обращении по адресу: 689000, г. Анадырь, ул. Беринга, д.7, каб. 110, по вопросам:

- 1) требований к оформлению письменного обращения;
- 2) получения обращения и направления его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- 3) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 4) продления срока рассмотрения обращения;
- 5) о результатах рассмотрения обращения;
- 6) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений и по их разрешению;
- 7) мест и графика приема граждан по личным вопросам начальником Департамента, должностными лицами Департамента.

3.3. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

## **4. Рассмотрение письменных обращений**

### **4.1. Прием и первичная обработка письменных обращений**

4.1.1. Обращения граждан в адрес Департамента могут направляться одним из следующих способов:

- 1) почтовым отправлением;
- 2) телеграфной связью;
- 3) посредством факсимильной связи;
- 4) фельдъегерской связью;
- 5) электронной почтой;
- 6) доставляются лично (нарочным);
- 7) через соответствующий раздел сайта Департамента;
- 8) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) или иной информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), в форме электронного документа;

4.1.2. Все обращения первоначально поступают в приемную Департамента, а затем передаются Ответственному за учет обращений, который осуществляет прием и первичную обработку письменных обращений граждан:

1) При поступлении обращения непосредственно от гражданина (либо с нарочным) по его просьбе может быть сделана отметка о регистрации обращения на его копии либо выдана копия обращения со штампом регистрации.

2) При поступлении обращений граждан, направленных почтовыми отправлениями, осуществляется первичная обработка корреспонденции: проверяется правильность адреса корреспонденции и целостность упаковки, ошибочно поступившие (не по адресу) почтовые отправления возвращаются невскрытыми в отделение почтовой связи.

3) После вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним.

На письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами обращения в описях на ценные письма, составляется акт в трех экземплярах в течение 1 дня с момента поступления. Один экземпляр акта хранится у Ответственного за учет и рассмотрение обращений, второй приобщается к поступившему обращению, а третий направляется отправителю. При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению в течение 3 дней с момента регистрации обращения.

Поступившие документы, денежные знаки, ценные бумаги, подарки и т.д. направляются отправителю в течение 7 дней с момента регистрации обращения. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

4.1.3. При поступлении обращений граждан на иностранных языках Департаментом предпринимаются меры для перевода их на русский язык, после

чего вместе с переводом обращения возвращаются в Департамент для их дальнейшего рассмотрения.

4.1.4. Конверты от писем граждан сохраняются и прикладываются к обращениям.

4.1.5. Обращения граждан, поступившие электронной почтой в иные структурные подразделения Департамента, передаются Ответственному за учет обращений для регистрации и организации рассмотрения. Аналогичным образом поступают с обращениями, поступившими по факсимильной связи.

## **4.2. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений**

4.2.1. Ответственный за учет обращений удостоверяется, что обращение содержит:

1) наименование исполнительного органа, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также адрес электронной почты либо используемый адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.2.2. Обращение проверяется на повторность.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок его рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

4.2.3. Ответственный за учет обращений регистрирует обращение путем внесения данных в журнал регистрации обращений, поступивших в Департамент, и в учетно-регистрационную карточку согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

4.2.4. На обращении проставляется регистрационный номер, который состоит из заглавной первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступления обращения с начала года и дата регистрации обращения.

Если письмо подписано двумя и более гражданами, то такое обращение считается коллективным. Общее число граждан указывается в учетно - регистрационной карточке.

Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, такое обращение регистрируется под индексом «Ан» и порядковым номером с начала года.

4.2.5. На каждое обращение заводится дело, лицевая сторона которого оформляется в соответствии с приложением 2 к настоящей Инструкции.

4.2.6. Ответственным за учет обращений все поступившие обращения передаются начальнику Департамента для ознакомления и определения должностных лиц, в сферу деятельности которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2.7. Начальник Департамента определяет исполнителя по данному обращению, которому передаются копии обращения и всех приложенных к нему документов; оригинал обращения и все документы, приложенные к нему, остаются у Ответственного за учет и рассмотрение обращений, который формирует дело.

### 4.3. Направление письменных обращений на рассмотрение

4.3.1. Ответственный за учёт обращений отбирает обращения, отвечающие определённым критериям, при этом предпринимаются соответствующие действия:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Начальник Департамента по таким обращениям принимает решение о направлении их должностным лицам органов государственной власти автономного округа согласно их сферы деятельности для ознакомления либо о списании «В дело»;

2) если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы согласно компетенции;

3) если в письменном обращении содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, то данное обращение **в течение пяти дней** со дня регистрации направляется в Управление Министерства внутренних дел по Чукотскому автономному округу и Губернатору Чукотского автономного округа, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) обращение, в котором обжалуется судебное решение, **в течение семи дней** со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

6) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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;

7) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (три и более раз) давались письменные ответы

по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Департамента имеет право 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 адрес Департамента. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Если гражданин, с которым прекращена переписка по указанным выше обстоятельствам, продолжает направлять обращения по тем же вопросам, такие обращения списываются «В дело» без уведомления гражданина, направившего обращение;

8) 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;

9) 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 адрес этого же исполнительного органа (должностного лица).

10) 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение **семи дней со дня** регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

11) В случае поступления в Департамент письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2005 года № 59-ФЗ на официальном сайте Чукотского автономного округа либо на сайте Департамента в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается о таком размещении на официальном сайте Чукотского автономного округа либо на сайте Департамента, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.3.2. В случае повторного обращения подбирается вся имеющаяся переписка, касающаяся данного гражданина, которая прикладывается к вновь поступившему обращению.

4.3.3. По обращениям, соответствующим требованиям, перечисленным в подпункте 4.4.1. настоящего раздела, Ответственный за учет обращений на основании резолюции начальника Департамента готовит проект ответа гражданину либо проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

4.3.4. Решение о подготовке ответа (разъяснения) гражданину или направлении письма на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, принимается начальником

Департамента исходя из содержания обращения, с учетом следующих особенностей:

1) если вопрос, изложенный в обращении, относится к компетенции структурных подразделений Департамента, копия обращения с резолюцией направляется в соответствующие структурные подразделения для рассмотрения и подготовки ответа гражданину, направившему обращение;

2) в случае если вопрос, поставленный гражданином, в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к вопросам местного значения, копия обращения с сопроводительным письмом направляется на рассмотрение в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Чукотского автономного округа;

3) в случае если вопрос находится в ведении иных органов государственной власти Чукотского автономного округа или территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, копия обращения с сопроводительным письмом направляется на рассмотрение в соответствующий государственный орган;

4) при наличии в обращении вопросов, требующих решения Губернатора Чукотского автономного округа, письма направляются в почту Губернатора Чукотского автономного округа для наложения резолюции;

5) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений с сопроводительным письмом направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4.3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем первым настоящего подпункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в судебные органы.

4.3.6. Обращения, поступившие не по принадлежности из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций, направляются в тот государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в чьей компетенции находится решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом. При этом о переадресации обращения сообщается как гражданину, направившему обращение, так и в государственный орган, орган местного самоуправления или другую организацию, откуда поступило данное обращение.

4.3.7. Подготовленные ответы (разъяснения) гражданам, сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы и органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомления гражданам подписываются начальником Департамента после ознакомления с содержанием обращения.

4.3.8. Максимальный срок принятия решения о подготовке ответа, разъяснения гражданину или направлении обращения на рассмотрение

в соответствии с компетенцией, а также уведомление гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

4.3.9. В целях оперативности принятия решений и сокращения сроков разрешения обращений в необходимых случаях используются факсимильная связь и электронная почта.

#### **4.4. Рассмотрение письменных обращений исполнителями и направление ответа гражданину**

4.4.1. Рассмотрение и разрешение обращений граждан является служебной обязанностью начальника Департамента, а также по его письменному поручению - иных должностных лиц Департамента, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения (далее - Исполнитель), имеет право:

1) запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц;

2) пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию и объяснения у гражданина и иных юридических и физических лиц;

3) инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах предоставленных полномочий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4.3. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Исполнителем подготавливается запрос, который должен содержать:

1) данные об обращении, по которому запрашивается информация;

2) вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

3) вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

4) срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

4.4.4. При проверке письменных обращений с выездом на место результаты оформляются справкой. В ответе на обращение указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

4.4.5. Ответ должен быть своевременным, конкретным, ясным по содержанию, основанным на законодательстве Российской Федерации и охватывать все вопросы, поставленные в письменном обращении.

Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и гражданину дан исчерпывающий и обоснованный письменный ответ.

4.4.6. Начальник Департамента возвращает обращение на повторное рассмотрение Исполнителю в следующих случаях:

1) отсутствие полной информации по поставленным вопросам либо если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении;

2) необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

4.4.7. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение Исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- 1) устранить выявленные нарушения;
- 2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.4.8. На любой стадии рассмотрения обращения гражданин может обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения. В случае поступления такого заявления рассмотрение обращения прекращается, по просьбе заявителя материалы (документы) возвращаются гражданину с разъяснением ему возможности повторного обращения по данному вопросу.

Полученные от гражданина подлинные документы возвращаются ему заказным письмом вместе с ответом. При этом в ответе должно быть указано общее количество листов приложения.

4.4.9. Гражданин, направивший письменное обращение в Департамент, имеет право на получение письменного ответа, который должен содержать, в том числе, исходящий регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию и инициалы, а также номер контактного телефона исполнителя, его фамилию и инициалы.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по почтовому адресу гражданина, указанного первым в списке граждан, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанному ими почтовому адресу.

Ответы гражданам и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с правилами делопроизводства данного исполнительного органа.

4.4.10. Ответы на обращения граждан подписываются начальником Департамента.

В ответе в вышестоящий орган должно быть четко указано о том, что гражданин в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

4.4.11. Оформленный надлежащим образом ответ на письменное обращение вместе с имеющейся перепиской передается Ответственному за учет обращений для дальнейшего оформления учетной документации.

4.4.12. Регистрация исходящей корреспонденции осуществляется Ответственным за учет обращений. На ответе на письменное обращение проставляется регистрационный номер, который состоит из заглавной первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступления обращения с начала года и дата регистрации ответа. Отправка исходящей корреспонденции осуществляется ведущим документоведом отдела аналитической работы

и делопроизводства Управления аналитической, правовой и кадровой работы Департамента.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Если в письменном обращении содержится просьба заявителя направить ответ также по электронной почте, то ответ направляется и в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты, и в письменной форме по почтовому адресу. Если в обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа, содержится просьба заявителя направить ответ также в письменной форме, то ответ направляется и в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты, и в письменной форме по почтовому адресу.

Кроме того, на поступившее в Департамент обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте Чукотского автономного округа либо на сайте Департамента в сети «Интернет».

4.4.13. В случае рассмотрения обращения, направленного в адрес Губернатора – Председателя Правительства и Правительства Чукотского автономного округа и зарегистрированного в Аппарате Губернатора и Правительства Чукотского автономного округа (далее – Аппарат), соответствующая копия ответа должна быть направлена в Аппарат для оформления дела.

4.4.14. Максимальный срок рассмотрения письменных обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня регистрации.

#### **4.5. Продление срока рассмотрения письменных обращений граждан**

4.5.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен в соответствии с федеральным законодательством, но не более чем на 30 дней.

Родители (лица, их заменяющие), направившие в письменной форме или в форме электронных документов в Департамент обращения по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, пользуются правом на сокращенные сроки рассмотрения таких обращений, в соответствии с абзацем третьим пункта 2.1 раздела 2 «Сроки рассмотрения обращений граждан» настоящего Порядка.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращений,

указанных в абзаце первом настоящего пункта, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, Департамент вправе продлить срок рассмотрения такого обращения не более чем на 20 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.5.2. Начальник Департамента принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то Исполнитель обязан за семь дней согласовать продление срока рассмотрения обращения и сообщить в Аппарат для информирования федерального органа о продлении срока рассмотрения обращения.

#### **4.6. Оформление дела по письменному обращению, хранение и информационно-справочная работа**

4.6.1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае начальник Департамента снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответы (копии ответов заявителю), полученные от Исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного Исполнителем.

4.6.2. Ответственный за учет обращений вносит в учетно-регистрационную карточку информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа гражданину.

4.6.3. Материалы, оформленные к списанию «В дело», подшиваются в дела.

При формировании дела проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

К списанию «В дело» подлежат материалы, в комплекте которых имеются обращение гражданина и ответ на него.

Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

4.6.4. Ответственным за учет обращений обеспечивается хранение законченных производством обращений в течение пяти лет. По истечении срока хранения дела комиссионно уничтожаются или передаются на государственное хранение в порядке, установленном в Департаменте.

4.6.5. Ответственным исполнителем в Департаменте ведется учет обращений:

- 1) в соответствии с настоящей Инструкцией;
- 2) в соответствии с формами, сроками и требованиями, установленными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе.

4.6.6. В соответствии с отдельными поручениями Губернатора Чукотского автономного округа, заместителей Губернатора Чукотского автономного округа, запросами Аппарата Департаментом готовятся информационно-аналитические материалы по вопросам рассмотрения обращений граждан.

#### **5. Осуществление личного приема граждан**

## 5.1. Регистрация обращения гражданина на личный прием

5.1.1. Прием граждан начальником Департамента производится в здании Департамента образования и науки Чукотского автономного округа по адресу: г. Анадырь, ул. Беринга, 7, кабинет № 222, по предварительной записи. Запись на личный прием к Заместителю Губернатора, начальнику Департамента образования и науки Чукотского автономного округа производится по телефону 8-(427-22) 6-22-76, факсу: 2-44-76, электронной почте: info@edu.chukotka-gov.ru.

Прием граждан начальником Департамента и другими должностными лицами Департамента производится в соответствии с Графиком личного приема граждан Заместителем Губернатора, начальником Департамента образования и науки Чукотского автономного округа, должностными лицами Департамента образования и науки Чукотского автономного округа, согласно приложению 3 к настоящему приказу.

Информирование по всем вопросам, возникающим относительно направления обращений граждан (личным обращениям) в Департамент, производят специалисты Управления аналитической, правовой и кадровой работы Департамента по телефонам 8 (427-22) 6-31-70, кабинет № 110.

5.1.2. Данные об обратившемся на личный прием гражданине и содержании обращения заносятся в учетную карточку приема граждан по форме и в порядке, установленной Инструкцией по делопроизводству по обращениям.

5.1.3. В учетной карточке приема граждан в обязательном порядке должны указываться:

- 1) № - регистрационный номер поступившего обращения;
- 2) дата приема – число, месяц, год;
- 3) фамилия, имя, отчество должностного лица, проводившего прием;
- 4) фамилия, имя, отчество обратившегося на прием гражданина;
- 5) адрес автора, место работы, социальное положение, пол – по данным обратившегося;
- 6) краткое содержание обращения – аннотация обращения;
- 7) тема обращения - указывается в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденным распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 20 сентября 2018 года № 15, с учетом последующих изменений;
- 8) резолюция должностного лица, проводившего прием;
- 9) результаты приема:

«поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению, гражданину сообщен порядок и срок исполнения принятого решения (в том числе «меры приняты» - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, т.е. фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы),

«разъяснено» - по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданин проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

«не поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению, гражданину разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

«поставлено на контроль» - если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, может быть принято письменное обращение, при этом гражданину разъяснены причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

## **5.2. Проведение личного приема граждан и рассмотрение обращения в ходе личного приема, подготовка письменного или устного ответа гражданину**

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

5.2.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Чукотского автономного округа, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- 4) родители (лица, их заменяющие) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей;
- 5) граждане, принимающие (принимавшие) участие в проведении специальной военной операции (далее - участники специальной военной операции), а также члены их семей.

Участниками специальной военной операции признаются лица, относящиеся к одной из следующих категорий:

граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области;

граждане, проходящие (проходившие) военную службу в Вооруженных Силах Российской Федерации, граждане, находящиеся (находившиеся) на военной службе в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в [пункте 6 статьи 1](#) Федерального закона от

31 мая 1996 года N 61-ФЗ "Об обороне", при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области;

ветераны боевых действий, принимавшие участие (содействовавшие выполнению задач) в специальной военной операции на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и Украины с 24 февраля 2022 года, на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 года и (или) выполнявшие задачи по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 года, уволенные с военной службы (службы, работы) вследствие получения ими увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных при выполнении задач в ходе проведения специальной военной операции;

граждане, погибшие при выполнении задач в период проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, либо умершие вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных при выполнении задач в ходе проведения специальной военной операции, либо признанных в установленном порядке пропавшими без вести или объявленными умершими в ходе участия в специальной военной операции;

**членами семей участников специальной военной операции признаются:**

супруга (супруг) участника специальной военной операции, состоящая (состоящий) с ним (с ней) в зарегистрированном браке;

родители участника специальной военной операции;

дети участника специальной военной операции, не достигшие возраста 18 лет или старше этого возраста, если они стали инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, а также совершеннолетние дети участника специальной военной операции в возрасте до 23 лет включительно, обучающиеся по очной форме обучения в образовательных организациях независимо от их организационно-правовой формы.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

При личном приеме граждане, указанные в настоящем пункте, кроме документа, удостоверяющего личность, предъявляют документ, подтверждающий их право на личный прием в первоочередном порядке.

Иногородние посетители, по возможности, принимаются в день обращения.

5.2.3. Поручения должностных лиц, осуществляющих личный прием, фиксируются в учетной карточке приема граждан.

В случае, когда в устном обращении гражданина на личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, проводящих прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.2.5. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свои вопросы устно или оставить письменное обращение по существу поднимаемых вопросов.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

5.2.6. По окончании приема должностное лицо, проводящее личный прием, доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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 учетной карточке приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом 4 «Рассмотрение письменных обращений» настоящей Инструкции.

5.2.7. Сведения о количестве принятых граждан собираются Ответственным за учет и контроль за рассмотрением обращений.

## **6. Контроль за соблюдением требований к рассмотрению обращений граждан**

6.1. Начальник Департамента осуществляет основной контроль за соблюдением требований к рассмотрению обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, который включает:

1) соблюдение соответствия законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;

2) надлежащее рассмотрение всех приведенных в обращении доводов и обстоятельств;

3) контроль за своевременностью и полнотой принятых мер при

рассмотрении обращений.

6.3. Текущий контроль осуществляется Ответственным за учет обращений в форме регулярного мониторинга соблюдения должностными лицами Департамента положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и требований настоящей Инструкции.

Ответственный за учет обращений имеет право:

1) запрашивать у Исполнителей (и/или соисполнителей) и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

2) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

3) вносить непосредственным руководителям, Исполнителям (и/или соисполнителям) предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

6.4. В случае если ответ на обращение не соответствует хотя бы одному из критериев своевременности, объективности, всесторонности или правовой обоснованности, начальник Департамента может принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль - контроль, осуществляемый до полного разрешения вопросов, изложенных в обращении.

Приложение 1  
к Инструкции по ведению делопроизводства  
по обращениям граждан в Департаменте  
образования и науки Чукотского  
автономного округа

**Учетно-регистрационная карточка обращений граждан  
в Департаменте образования и науки Чукотского автономного округа**

1) № \_\_\_\_\_ ;  
(регистрационный номер поступившего обращения)

2) \_\_\_\_\_ ;  
дата регистрации  
(число, месяц, год в соответствии со штампом регистрации  
входящих документов)

3) \_\_\_\_\_ ;  
тип обращения  
(предложение, заявление, жалоба)

4) \_\_\_\_\_ ;  
фамилия, имя, отчество заявителя  
(в соответствии с данными, указанными в  
обращении)

5) пол – М (мужской), Ж (женский), либо К (коллективное);

6) \_\_\_\_\_ ;  
социальное положение  
(пенсионер, рабочий, инвалид, безработный, учащийся, предприниматель,  
осужденный.  
Если статус не указан, то данная графа не заполняется)

7) \_\_\_\_\_ ;  
почтовые реквизиты  
(индекс, государство, регион, район, населенный пункт, улица, дом-корпус, квартира, телефон,  
факс,  
электронная почта) – в соответствии с данными, указанными в обращении)

8) \_\_\_\_\_ ;  
краткое содержание  
(аннотация обращения)

9) \_\_\_\_\_ ;  
тема обращения  
(указывается в соответствии с Типовым общероссийским тематическим  
классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без  
гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденным распоряжением  
Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций  
от 20 сентября 2018 г. № 15, с учетом последующих изменений)

10) \_\_\_\_\_ ;  
направлено  
(орган государственной власти, местного самоуправления, либо должностное лицо в данном  
органе исполнительной власти автономного округа, ответственное за подготовку ответа  
гражданину)

11) \_\_\_\_\_ ;  
дата направления  
(дата направления обращения на рассмотрение)

- 12) \_\_\_\_\_ ; цель
- 13) \_\_\_\_\_ ; (резолюция) дата исполнения
- 14) \_\_\_\_\_ ; (указывается контрольный срок исполнения) принятое решение
- 15) \_\_\_\_\_ ; (решение, принятое по результатам рассмотрения обращения) дата ответа
- \_\_\_\_\_ . (дата направления ответа гражданину)

Приложение 2  
к Инструкции по ведению делопроизводства  
по обращениям граждан в Департаменте  
образования науки Чукотского автономного  
округа

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

**ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН № \_\_\_\_\_**

---

---

Тип обращения, \_\_\_\_\_  
ФИО и адрес заявителя

---

---

\_\_\_\_\_  
Тема обращения

**Проверка начата: \_\_\_\_\_**  
**Проверка закончена: \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_ год  
г. Анадырь



Приложение 3

к Инструкции по ведению делопроизводства по обращениям граждан в Департаменте образования науки Чукотского автономного округа

**График личного приема граждан Заместителем Губернатора,  
начальником Департамента образования и науки Чукотского автономного округа,  
должностными лицами Департамента образования и науки Чукотского автономного округа**

№ п/п	Фамилия, имя, отчество должностного лица	Занимаемая должность	Место проведения личного приема граждан	День и время личного приема	Телефон для справок
1	Байкова Арюна Мунко-Жаргаловна	Заместитель Губернатора, начальник Департамента образования и науки Чукотского автономного округа	г. Анадырь, ул. Беринга, дом 7, каб. 222	По четвергам, с 18-00 до 20-00 часов	8 (42722) 6-22-76
2	Будаева Татьяна Чагдуровна	Первый заместитель начальника Департамента образования и науки Чукотского автономного округа	г. Анадырь, ул. Беринга, дом 7, каб. 220	По четвергам, с 18-00 до 20-00 часов	8 (42722) 6-43-59
3	Цымпилова Татьяна Владимировна	Заместитель начальника Департамента образования и науки Чукотского автономного округа	г. Анадырь, ул. Беринга, дом 7, каб. 212	По четвергам, с 18-00 до 20-00 часов	8 (42722) 6-25-94
4	Глазихина Елена Юрьевна	Заместитель начальника Департамента – начальник Управления аналитической, правовой и кадровой работы Департамента образования и науки Чукотского автономного округа	г. Анадырь, ул. Беринга, дом 5, каб. 110	Ежедневно с 9.00 ч. до 17.45 ч. (в пятницу до 17.30 ч.), кроме выходных, праздничных дней и обеденного перерыва с 13.00 ч. до 14.30 ч.	8 (42722) 6-31-70
5	Пронин Евгений Сергеевич	Заместитель начальника Департамента – начальник Управления развития	г. Анадырь, ул. Беринга, дом 5, каб. 108	Ежедневно с 9.00 ч. до 18.45 ч. (в пятницу до 17.30 ч.), кроме выходных, праздничных дней и	8 (42722) 6-31-72

		инфраструктуры, цифровой трансформации и конкурсных процедур Департамента образования и науки Чукотского автономного округа		обеденного перерыва с 13.00 ч. до 14.30 ч.	
6	Степанцов Денис Александрович	Заместитель начальника Управления общего, дополнительного образования и воспитательной работы	г. Анадырь, ул. Беринга, дом 5, каб. 224	Ежедневно с 9.00 ч. до 18.45 ч. (в пятницу до 17.30 ч.), кроме выходных, праздничных дней и обеденного перерыва с 13.00 ч. до 14.30 ч.	8 (42722) 6-03-37
7	Морозова Юлия Викторовна	Заместитель начальника Департамента – начальник Управления профессионального образования и науки	г. Анадырь, ул. Беринга, дом 5, каб. 218	Ежедневно с 9.00 ч. до 17.45 ч. (в пятницу до 17.30 ч.), кроме выходных, праздничных дней и обеденного перерыва с 13.00 ч. до 14.30 ч.	8 (42722) 6-25-74
8	Сардалова Людмила Хамидовна	Начальник Отдела надзора, лицензирования и государственной аккредитации Департамента образования и науки Чукотского автономного округа	г. Анадырь, ул. Беринга, дом 7, каб. 227	Ежедневно с 9.00 ч. до 17.45 ч. (в пятницу до 17.30 ч.), кроме выходных, праздничных дней и обеденного перерыва с 13.00 ч. до 14.30 ч.	8 (42722) 6-04-70
9	Колыханова Лилия Геннадьевна	Начальник Отдела оценки и контроля качества образования Департамента образования и науки Чукотского автономного округа	г. Анадырь, ул. Беринга, дом 7, каб. 230	Ежедневно с 9.00 ч. до 17.45 ч. (в пятницу до 17.30 ч.), кроме выходных, праздничных дней и обеденного перерыва с 13.00 ч. до 14.30 ч.	8 (42722) 6-43-80