

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан в МКУ Управление образования  
местной администрации Лескенского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке обращения граждан в МКУ Управление образования местной администрации Лескенского муниципального района (далее - Управление образования) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Управлении образования и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, контроля за исполнением, по обращению граждан.

1.2. Под обращением гражданина (далее – обращение) понимается направленное в Управление образования в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение во время приема граждан.

1.3. Регистрация обращений осуществляется ответственным специалистом Управления образования.

1.4. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на начальника Управления образования.

1.5. В Управлении образования рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Управления образования. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные коллективные обращения в Управление образования.

**2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений**

2.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа управления образованием;
- фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица, которому направлено сообщение;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложение существа обращения;
- личная подпись и дата.

2.2. К обращениям могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или копии. Граждане вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного ими лица.

2.3. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать:

- наименование органа управления образованием;
- фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;

- изложение существа обращений;
- фамилию, имя, отчество обращающегося;
  - почтовый адрес заявителя (место жительства), если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.4. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;
- текст письменного обращения не поддается чтению.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.5. Специалисты Управления образования, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращении граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан без их согласия.

2.6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется начальник Управления образования.

2.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно замещающему его должность. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения Начальнику Управления образования.

### **3. Порядок учета, приема и первичной обработки письменных обращений граждан**

3.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное (письменное) обращение гражданина в Управление образования или поступление обращения гражданина с сопроводительными документами из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

3.2. Все поступающие в Управление образования письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат регистрации у документововеда. Повторная регистрация обращений граждан в управлении не допускается.

## **4. Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

4.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление образования.

4.2. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами Управления образования, должны быть переданы ответственному специалисту Управления не позднее следующего рабочего дня.

4.3. На поступившие в Управление образования обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с указанием номера, даты регистрации, наименования Управления образования.

4.4. Регистрация обращений граждан производится в журнале регистрации обращений.

4.5. При регистрации вносятся следующие основные реквизиты обращения граждан:

- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- наименование вида обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения, его ключевые слова);
- резолюция или исполнитель;
- отметка об исполнении обращения.

4.6. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, оно не подлежит направлению на рассмотрение.

## **5. Направления обращения на рассмотрение**

5.1. Зарегистрированные у документоведа обращения граждан передаются начальнику Управления образования. После рассмотрения начальником Управления образования и внесения резолюций обращения граждан передаются на рассмотрение специалистам на исполнение.

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

5.3. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

5.4. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

5.5. В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп «Контроль» с указанием срока исполнения. На поручениях, поступивших от органов государственной власти, органов местного самоуправления (при принятии соответствующего решения), - штамп «Особый контроль».

## **6. Сроки исполнения письменных обращений граждан**

6.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанием в сопроводительном письме сроков исполнения.

6.2. В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен начальником Управления, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

6.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

## **7. Рассмотрение обращений**

7.1. Для рассмотрения обращения, создается комиссия, в которую привлекаются специалисты, курирующие направления по вопросам, имеющимся в обращении граждан, или письмо передается конкретному специалисту.

7.2. Исполнитель готовит проект письма и согласовывает с начальником Управления образования.

7.3. В случае создания комиссии подготовку проекта ответа заявителю (для контрольных поручений в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

7.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

7.5. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы, указав сроки исполнения предоставления ответов в Управление образования с учетом требований законодательства РФ.

7.6. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Управления образования, начальник Управления образования на основании представления исполнителя назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

7.7. Письменное обращение, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Управления образования, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашения содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.9. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения

заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

## **8. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан**

8.1. Ответы на обращения подписывает начальник Управления образования.

8.2. Ответ заявителю дается в письменной и устной форме. Письменный ответ оформляется на бланках Управления образования в соответствии с установленными правилами.

8.3. При написании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения, почтовый адрес. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (или на адрес лица, указанного на конверте), в отдельных случаях каждому из лиц, подписавших обращение.

8.4. Регистрация ответов, подписанных начальником Управления образования, осуществляется ответственным специалистом.

8.5. Ответы на письменные обращения, поступившие в Управление образования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

8.6. 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.

8.7. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на документоведа Управления образования.

## **9. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

9.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия, (бездействие) должностных лиц.

9.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляет начальник Управления образования.

9.3. В целом система контроля направлена на обеспечение своевременного и качественного рассмотрения поступивших обращений граждан. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

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

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

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

## **10. Организация личного приема граждан**

10.1. Личный прием граждан проводится начальником Управления образования в соответствии с регламентом работы Управления образования.

10.2. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

10.3. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. По окончании приема начальник Управления образования доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

10.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.7. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие начальником Управления образования решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

## **11. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

11.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.