

**Управления образования администрации Степновского муниципально-
го округа Ставропольского края**

ПРИКАЗ

20 января 2021 года

с. Степное

№ 12

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края

В соответствии Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года №-59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края.
2. Разместить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края на официальном сайте управления образования.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник управления образования администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края



И.С. Фарсиян

Приложение
к приказу управления образования
администрации Степновского
муниципального округа
Ставропольского края
от 20.01.2021 г. № 12



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края (далее – Положение) определяет порядок осуществления в управлении образования личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в управление образования администрации Степновского муниципального округа Ставропольского края (далее – управление образования) в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее - обращения).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и инструкцией по делопроизводству.

1.3. В управлении образования в соответствии с законодательством рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к их компетенции.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником управления образования, его заместителем, и должностными лицами управления образования в рамках должностных полномочий.

1.5. Обращения граждан поступают в письменной, устной или в электронной форме. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы

2. Прием и регистрация поступающих обращений

2.1. Информирование о порядке предоставления управлением образования рассмотрения обращений граждан, осуществляется:

- непосредственно в здании управления образования с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ);

- посредством использования телефонной связи;

- посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте управления образования: <http://stepobr.ru/> (далее – официальный сайт управления образования).

2.2. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу управления: 357930, Ставропольский край, Степновский район, с. Степное, пл. Ленина, д. 17.

2.3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в управление образования осуществляется через приёмную начальника управления образования по адресу: 357930, Ставропольский край, Степновский район, с. Степное, пл. Ленина, д. 17.

График работы приемной:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.12;

обеденный перерыв – с 12.00 до 14.00.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8(86563) 31-4-72.

Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты управления образования: stepobrazov@yandex.ru.

Телефон для справок: 8(86563) 31-2-65.

2.4. Обращения граждан, поступившие по почте, вскрываются секретарем, регистрируются в журнале входящей корреспонденции и передаются на резолюцию начальнику управления образования.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной управления образования, проверяется наличие приложений, уточняются в случае неразборчивого написания фамилия, имя, отчество, адрес. Письменное обращение должно содержать личную подпись автора (авторов) обращения и дату. По просьбе обратившегося гражданина ему на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится штамп и дата с подписью о получении.

2.6. Гражданин также может направить свое обращение по электронной почте на адрес управления образования.

2.7. Все обращения граждан, поступившие непосредственно начальнику управления образования, его заместителю без регистрации, должны быть переданы секретарю для регистрации.

2.8. Поступившие обращения граждан регистрируются в течение трех дней. При регистрации на письменных обращениях граждан в правом нижнем углу ставится штамп управления образования, куда вписываются входящий номер и дата регистрации письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.9. Централизованный учет, регистрацию обращений осуществляет должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства управления образования в журнале входящей корреспонденции (далее – Журнал).

2.10. При поступлении повторных обращений в Журнале указывается пометка «Повторно». Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому

же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

2.11. При регистрации коллективных обращений (2-х и более заявителей) в Журнале вносится тот заявитель, в адрес которого просят направить ответ или первый по списку, и делается пометка «Коллективное».

2.12. Письменные и электронные обращения должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора (авторов) обращения, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) в письменной или электронной форме. Обращения, поступившие в адрес начальника управления образования в электронной форме, рассматриваются в соответствии с настоящим Положением. Обращения, в которых указан только E-mail адрес без указания обязательных реквизитов (Ф.И.О., почтовый адрес), списываются, за исключением тех, в которых изложена особо важная информация.

2.13. Анонимные письменные обращения гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося, рассмотрению не подлежат, а списываются. Если анонимные письма содержат 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.

2.14. Принимаются к сведению и подлежат списанию с уведомлением заявителя о принятии к сведению изложенной им информации следующие обращения:

- не предполагающие ответа;
- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведения о нарушенном праве гражданина, основанных на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

3. Направление обращения на рассмотрение

3.1. Зарегистрированные обращения, исходя исключительно из его содержания, передаются на рассмотрение начальнику управления образования.

3.2. Указание об исполнении обращений граждан дается в форме резолюции, где указывается фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях сроки исполнения.

3.3. В том случае, если в резолюции указано несколько лиц, ответственных за исполнение поручения, контроль за сроками рассмотрения и подготовку ответа автору обращения осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до конца срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы у заявителя.

3.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения лицу, ответственному за делопроизводство в управлении образования.

3.6. Не разрешается передавать обращения из одного структурного подразделения в другое, минуя специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.7. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

3.8. На обращения, не содержащие жалоб, конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.9. В случае, если обращение одного и того же лица и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае, если заявитель продолжает обращаться в управление образования с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, начальником управления образования может быть принято решение о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу.

3.10. Не подлежат рассмотрению обращения граждан, в которых обжалуется судебное решение. В этом случае в течение семи дней со дня регистрации обращение возвращается гражданину, направившему это обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.11. 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 правоохранительные органы и прокуратуру.

3.12. 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,

направившему обращение сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи не подлежат рассмотрению. При этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом. В необходимых случаях такое обращение направляется в правоохранительные органы.

3.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан и требования к оформлению ответа

4.1. Срок рассмотрения писем граждан не должен превышать 30 дней (если в резолюции не указан другой срок исполнения) со дня регистрации обращения.

4.2. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования, направляется 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 в письменной форме, если указан почтовый адрес, и в форме электронного документа, если указан адрес электронной почты.

4.3. При невозможности рассмотрения обращения в указанные сроки необходимо заблаговременно решить вопрос о продлении срока рассмотрения, подготовив ответ с указанием проделанной работы по выполнению поручения, обоснованием невозможности рассмотрения его в сроки в полном объеме, а также предложениями по продлению срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения может должностное лицо, которое его установило, но не более, чем на 30 дней. В этом случае заявителю направляется промежуточный ответ с указанием срока окончательного разрешения вопроса.

4.4. Для рассмотрения обращения письмо передается конкретному специалисту. Исполнитель готовит проект письма и согласовывает с начальником, после согласования печатает ответ заявителю.

4.5. Ответы на обращения граждан подписывает начальник управления образования.

4.6. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, региональные нормативные документы, 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. Ответы, составленные на основании нормативно - правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

4.7. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

4.8. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

4.9. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

4.10. О нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан информируется начальник управления образования для принятия мер.

4.11. Данные о списании документа заносятся в журнал обращений (жалоб) граждан личного характера с проставлением даты закрытия письма, результатом рассмотрения, после чего вся переписка помещается в папку «Дело».

4.12. Хранение архивных дел осуществляется в течение 5 лет с момента регистрации обращения. По истечении указанного срока дела уничтожаются на основании Инструкции по делопроизводству.

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. 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.

5.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на заместителя начальника.

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

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

5.5. 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.

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

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан проводится начальником управления образования. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. Часы и дни личного приема граждан начальником управления образования: вторник с 9.00 до 17.00.

График приема граждан работниками управления образования размещается на официальном сайте Управления образования.

6.3. Граждане, желающие прийти на личный прием к начальнику управления образования по личным вопросам, обращаются к секретарю начальника.

6.4. 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.

6.5. Содержание устного обращения заносится в журнал. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Запись на повторный прием к начальнику управления образования по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее срока получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Повторный прием одного и того же лица осуществляется при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.

6.7. 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.

6.8. 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.

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

6.10. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление начальнику управления образования. Если по представленным материалам не поступают дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов обращение снимается с контроля.

6.11. На личном приеме не могут рассматриваться:

- обращения тех же лиц и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных).

6.12. Материалы с личного приема руководителя хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

6.13. 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.

7. Неразглашение сведений, ставших известными при рассмотрении обращений граждан

Все работники управления образования несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями работающего лица. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

8. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

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