

Отдел образования Администрации муниципального образования
«Новоторъяльский муниципальный район»

ПРИКАЗ

от 11 апреля 2018 года № 51

пгт. Новый Торъял

О порядке рассмотрения обращений граждан
Отделом образования Администрации муниципального образования
«Новоторъяльский муниципальный район»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемое положение «О порядке рассмотрения
обращений граждан Отделом образования Администрации муниципального
образования «Новоторъяльский муниципальный район».

2. Ответственность за соблюдением порядка рассмотрения обращения
граждан возложить на специалиста Отдела образования Администрации
муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район»
Желонкину Н.М.

3. Признать утратившим силу приказ Отдела образования
Администрации муниципального образования «Новоторъяльский
муниципальный район» от 02 июля 2012 г. № 102-б «О порядке рассмотрения
обращений граждан Отделом образования Администрации муниципального
образования «Новоторъяльский муниципальный район».

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.руководителя отдела образования

Л.А. Митина

С приказом ознакомлены:

_____ Н.М. Желонкина
_____ Н.И. Зуева
_____ Н.В.Прозорова
_____ Л.В.Борисова
_____ Е.Э. Иванова
_____ Э.А.Соколова
_____ Р.Н.Гусева
_____ Л.С.Егошина
_____ Н.П.Бахтина
_____ С.С Якимова
_____ М.Г.Шестакова
_____ Н.В.Ермакова
_____ А.М. Смородинова
_____ О.А. Домрачева
_____ Р.Ф. Медведева
_____ Е.С. Малинина
_____ Н.П. Смоленцева
_____ Л.В. Сидоркина
_____ М.В. Новикова
_____ Н.П. Стрельникова
_____ В.А. Зуйкова
_____ В.В. Пажбекова
_____ О.И. Еросланова
_____ М.Е. Печникова
_____ Н.С. Воронцова
_____ В.П. Мосунов
_____ Е.С. Рыбакова

Приложение
к приказу Отдела образования
Администрации муниципального
образования «Новоторъяльский
муниципальный район»
от 11 апреля 2018 г. № 51

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан Отделом образования
Администрации муниципального образования «Новоторъяльский
муниципальный район»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - ФЗ), Конституцией Республики Марий Эл и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан Отделом образования Администрации муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район» (далее – Отдел образования).

1.1. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Отделе образования, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с обращениями граждан.

1.2. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб и устных обращений.

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (далее - обращение) – направленные в Отдел образования в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Отдел образования.

УСТНОЕ ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА – предложение, заявление или жалоба, высказанные должностному лицу Отдела образования в ходе личного приема.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ - рекомендация граждан, по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Отдела образования, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

ЗАЯВЛЕНИЕ – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Отдела образования и должностных лиц, либо критика деятельности Отдела образования и должностных лиц

ЖАЛОБА – просьба гражданина о восстановлении или защите его

нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

Обращения граждан могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2.1. Все поступающие в Отдел образования письменные обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются, учитываются и регистрируются должностным лицом Отдела образования (далее – должностное лицо) в течение трех дней с момента их поступления. При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, конверты подкалываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек и т.д.) прикрепляются к тексту обращения.

2.2. Полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п. возвращаются гражданам под роспись. Руководитель Отдела образования знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие указания исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения.

2.3. Должностное лицо регистрирует письма граждан в журнале учета. Входящий номер поступившего обращения проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма.

В журнале учета указывается: фамилия и инициалы исполнителя, дата поступления обращения, вносится краткое содержание письма, делаются отметки о форме и сроке исполнения.

2.4. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.5. Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение должностным лицам Отдела образования.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб и устных обращений граждан обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту

нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Отдела образования обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью руководителя Отдела образования. О характере и форме ответа делается отметка в журнале.

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

3.6. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица Отдела образования, а также членам его семьи, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. При работе с обращениями граждан обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

3.8. Ответ на обращение гражданина дается по существу.

3.9. Ответ на обращение гражданина дается на официальном бланке Отдела образования, подписывается руководителем Отдела образования, его заместителем.

3.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Отдел образования в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Кроме того, на поступившее 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 ФЗ](#) на официальном сайте Отдела образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.11. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения
- в течение семи дней со дня регистрации обращения;
- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверок – до 30 дней;

- В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 3.3 настоящего Положения руководитель Отдела образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменное обращение, поступившее в Отдел образования рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

В случае поступления в Отдел образования письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10 ФЗ](#) на официальном сайте Отдела образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается

3.12. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то руководитель Отдела образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Отдела образования. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений

4. Контроль за работой с обращениями граждан

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменным обращением.

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Отдела образования; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; обеспечения рассмотрения их в сроки, а также правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Контроль осуществляет руководитель Отдела образования.

4.3. Документы, полученные с мест по результатам проверки жалоб, тщательно анализируются, и делается заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения по совершенствованию управления.

4.4. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

4.5. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

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

5. Прием граждан

5.1. Прием посетителей руководителем Отдела образования осуществляется ежедневно.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

5.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются должностному лицу для их регистрации.

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

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.

7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

6.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.