Управление образования администрации
Ильинского городского округа

РАСПОРЯЖЕНИЕ

02.03.2020 № 76 о/д

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в управление образования администрации Ильинского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в управление образования администрации Ильинского городского округа:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управление образования администрации Ильинского городского округа (Приложение 1).

2. *Утвердить график личного приёма граждан начальником управления* образования администрации Ильинского городского округа и его заместителем (Приложение 2).

3. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управление образования администрации Ильинского городского округа и график приема граждан разместить на официальном сайте управления образования администрации Ильинского городского округа.

4. *Признать утратившим силу приказ управления образования* администрации Ильинского муниципального района Пермского края от 22.06.2015 № 101 о/д «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в управление образования администрации Ильинского муниципального района».

5. Контроль исполнения распоряжения оставляю за собой.

Начальник Л.П.Николаенко

Приложение 1
к распоряжению управления
образования администрации
Ильинского городского округа
от 02.03.2020 № 76 о/д

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в управление образования администрации Ильинского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управление образования администрации Ильинского городского округа (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иных федеральных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации.

1.3. Управление образования администрации Ильинского городского округа (далее – Управление образования) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Управление образования в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения Управления образования: 617020, Пермский край, Ильинский район, пос. Ильинский, ул. Советская, д. 7.

График работы Управления образования:

понедельник – пятница - 8.00 - 17.00;

перерыв на обед - 13.00 - 14.00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Телефон для справок: 8(34276)9-11-45.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Управления образования, а также по телефону и посредством ее размещения:

- на официальном сайте Управления образования http://ilinruo.ucoz.ru/ (далее - Сайт);

- на информационном стенде Управления образования.

На информационном стенде Управления образования размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

извлечения из текста настоящего Положения;

краткое описание порядка организации личного приема и рассмотрения обращений граждан;

справочная информация о должностных лицах Управления образования - Ф.И.О. начальника управления и специалистов, ответственных за организацию личного приема и рассмотрения обращений граждан, месте их размещения и графике приема ими заинтересованных лиц;

месторасположение, режим работы, номера телефонов и адрес электронной почты Управления образования.

При изменении информации по организации личного приема и рассмотрения обращений граждан производится ее периодическое обновление.

1.5. Граждане могут направить в Управление образования письменное обращение по почтовому адресу: 617020, Пермский край, Ильинский район, пос. Ильинский, ул. Советская, д. 7; по факсу: 8(34276)9-11-45.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются специалистом 1-й категории Управления образования.

При поступлении письменного обращения в Управление образования специалист 1-й категории:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в Управление образования обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления

путем занесения соответствующих данных в Журнале учета обращений граждан согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику Управления образования или заместителю начальника в день регистрации, в случае поступления обращения после 17.00 - на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Управление образования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Управления образования, либо фамилию, имя, отчество начальника управления, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Управление образования в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Начальник Управления образования вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона N 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, начальник Управления образования либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, 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.

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

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

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.

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

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 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 Управление образования.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления образования, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения начальником Управления образования или его заместителем поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалисту Управления образования в соответствии с их компетенцией.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

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

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю. Ответ на обращение оформляется на бланке Управления образования и подписывается начальником управления либо заместителем начальника управления.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других организаций, в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера Управления образования.

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

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и

решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Пермского края, Ильинского городского округа с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Управления образования, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3.2. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления образования каждую среду с 10.00 до 13.00 часов в служебном кабинете по адресу: пос. Ильинский, ул. Советская, д. 7, каб. 206; заместителем начальника Управления образования - каждый понедельник с 10.00 до 13.00 часов в служебном кабинете по адресу: пос. Ильинский, ул. Ленина, 64.

Запись на личный прием производится каждый день с 9.00 до 17.00 по телефону 9-11-45.

3.3. Должностное лицо Управления образования, уполномоченное на ведение делопроизводства:

- уведомляет лиц, указанных в пункте 3.2 настоящего Положения, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;
- осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан согласно Приложению 1 к настоящему Положению (далее - Журнал);
- информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.4. По решению начальника Управления образования или заместителя начальника к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться

иные работники и муниципальные служащие Управления образования.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2 к настоящему Положению).

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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

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

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу специалистами Управления образования в соответствии с их компетенцией.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков осуществляется специалистом 1-й категории Управления образования, полнотой рассмотрения обращений граждан - заместителем начальника Управления образования.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их

регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет начальник управления или заместитель начальника.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу Управления образования не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.5. Ежегодно по итогам за прошедший год заместителем начальника Управления образования проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения.

Приложение 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в управлении образования
администрации Ильинского
городского округа

Форма
журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Исполнитель	Результат рассмотрения обращения

Приложение 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в управлении образования
администрации Ильинского городского
округа

Карточка личного приема граждан

№ _____ "___" _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: ____
_____
Место работы гражданина, должность: _____
_____
_____
Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____
_____
_____
_____
Краткое содержание вопроса: _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: _____
_____
_____
Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: _____
_____
_____
_____
_____
Подпись лица, ведущего прием, дата: _____
_____

Приложение 2
к распоряжению управления
образования администрации
Ильинского городского округа
от 02.03.2020 № 76 о/д

График личного приема граждан начальником управления образования администрации Ильинского городского округа и его заместителем

№ п/п	Должность специалиста управления образования	ФИО специалиста	Дни недели приема	Часы приема	Адрес
1	Начальник управления образования	Николаенко Лариса Петровна	Среда	10.00-12.00	Пос. Ильинский, ул. Советская, 7
2	Заместитель начальника управления образования	Ворошкевич Наталия Анатольевна	Понедельник	10.00-13.00	Пос. Ильинский, ул. Ленина, 64