

Муниципальное казенное учреждение управление образования администрации  
Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края

(УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ)

ПРИКАЗ

14.03.2014г.  
п.Чегдомын

№ 141

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан  
в управление образования администрации  
Верхнебуреинского муниципального района

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации Верхнебуреинского муниципального района от 22.07.2013 № 727 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:
  - 1.1. «Порядок рассмотрения обращений граждан в Управление образования администрации Верхнебуреинского муниципального района» (Приложение № 1)
  - 1.2. Форму обращения граждан (Приложение № 2)
2. Возложить ответственность за работу с обращениями граждан в Управление образования администрации Верхнебуреинского муниципального района (прием, регистрация, подготовка ответов) на секретаря Управления образования.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель управления образования



Т. С. Гермаш

УТВЕРЖДЁН  
приказом руководителя  
управления образования  
от 14.03.2014 № 141

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в управление образования администрации**  
**Верхнебуреинского муниципального района**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение призвано обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав на беспрепятственное обращение к руководителю управления образования администрации Верхнебуреинского муниципального района с предложениями, заявлениями, жалобами, за реализацией и защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, как лично, так и через средства связи.

1.2. Правовую основу настоящего Положения составляют: Конституция РФ, Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59 - ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановление администрации Верхнебуреинского муниципального района от 22.07.2013 № 727 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района», Положение об управлении образования и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в данной сфере.

1.3. Обращения граждан поступают письменно (письмо, телеграмма, электронная почта, электронная приёмная) и устно (телефон, личный прием) в виде заявлений, предложений и жалоб.

**ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА** (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к должностному лицу;

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности управления образования.

**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 должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;

**ЖАЛОБА** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**КОЛЛЕКТИВНОЕ ОБРАЩЕНИЕ** - обращение двух или более граждан.

**ПОВТОРНОЕ ОБРАЩЕНИЕ** - обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения данного обращения, установленный федеральным законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в управление образования администрации Верхнебуреинского муниципального района (далее управление образования) осуществляется руководителями, муниципальными служащими и другими работниками, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Организация работы с обращениями граждан в управление образования возложена на секретаря Управления образования.

1.6. Основными принципами организации деятельности с устными и письменными

обращениями граждан в управление образования являются демократичность, законность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота рассмотрения обращений граждан.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.8. В управлении образования рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении управления образования в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.9. Рассмотрение обращений граждан в управлении образования осуществляется бесплатно.

## **2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ.**

2.1. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную управления образования.

2.2. Письменные обращения, как правило, должны содержать следующую информацию: кому адресовано письмо, изложение существа обращения, сведения, по которым можно устанавливать личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

2.3. Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки, и т.п.) денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются (составляется акт с 3 - подписями: заместителя руководителя управления образования и специалистов управления образования).

2.4. Акт также составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения.

2.5. Письменные обращения регистрируются в соответствующем журнале в день их поступления. В правом нижнем углу первого листа проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.6. На копии обращения, по просьбе гражданина, пишется слово «Принято» с указанием даты и подписи специалиста, принявшего обращение лично.

2.7. Обращения перенаправляются по принадлежности в течение 7 дней, с уведомлением гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.8. Письменные обращения проверяются секретарем Управления образования на повторность, в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущих рассмотрений.

2.9. Письменные обращения передаются на рассмотрение руководителю управления образования, после чего направляются исполнителю.

2.10. В случае необходимости заявители должны предоставить дополнительную информацию, доказательства (любые достоверные фактические данные) или указать место их нахождения.

2.11. При официальном запросе учреждения обязаны предоставить документы и другие материалы в качестве доказательства в 15- дневный срок для объективного разрешения вопроса.

2.12. Обстоятельства, которые признаны общеизвестными, не доказываются.

2.13. Факты, установленные вступившим в законную силу решением или приговором суда, не подлежат повторному доказательству.

2.14. Ответ на обращение подписывается руководителем Управления образования, а при его отсутствии заместителем руководителя.

2.15. Ответ на обращение, поступившее в управление образования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо самому гражданину, обратившемуся в управление образования.

### **3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Обращения граждан направляются исполнителям не позднее чем в 5-дневный срок со дня регистрации.

3.2. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.3. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации.

3.4. Срок рассмотрения обращений требующих специальной проверки, востребования дополнительных материалов, либо принятия других мер может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В этом случае необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения гражданина и орган государственной власти, должностное лицо, направившее данное обращение по компетенции (если такое имеется).

3.5. Обращения, касающиеся вопросов прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно и должны быть завершены в сроки, установленные действующим законодательством.

### **4. РАБОТА С НЕКОТОРЫМИ ВИДАМИ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Ответ не дается на письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Обращение регистрируется и за подписью руководителя управления образования списывается «в дело».

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.4. Ответ на обращение не дается, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, 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, руководитель управления образования 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 один и тот же государственный орган, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. 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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДИТЕЛЕМ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ**

5.1. Прием граждан по личным вопросам руководитель управления образования осуществляет каждую среду с 14.00 до 17.00 часов.

5.2. Во время приема заполняется регистрационный журнал устных обращений граждан, где указывается дата приема, содержание просьбы, заявления, жалобы, отмечается повторное обращение.

5.3. По итогам приема в журнале делается отметка приема и контроле исполнения.

5.4. 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 делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Контроль за исполнением поручений с личного приема руководителя управления образования осуществляет специалист, которому поручено данное разбирательство.

5.6. Оригинал письменного обращения гражданина направляется исполнителю с резолюцией руководителя управления образования.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

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

УТВЕРЖДЕНА  
приказом руководителя  
управления образования  
от 14.03.2014 № 141

### Форма обращения

Наименован  
ие органа, в  
который  
направляется  
обращение\*

Фамилия  
заявителя\*

Имя  
заявителя\*

Отчество  
заявителя\*

Почтовый  
адрес и тел.  
заявителя\*

Текст  
обращения\*

Дата  
обращения\*

Адрес  
электронной  
почты  
заявителя\*