

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ БОГУЧАНСКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ

«17» августа 2017г.

с. Богучаны

№ 241-о9

Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан управлением образования администрации Богучанского района Красноярского края (далее- Положение) согласно приложению 1.
2. Ответственным за регистрацию письменных обращений, поступивших в управление образования администрации Богучанского района Красноярского края, контроль за сроками исполнения письменных обращений, организацию личного приема граждан, ведение Журнала предварительной записи граждан на личный прием и карточек личного приема граждан, контроль за сроками исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, хранение обращений возложить на секретаря Лысенко Ирину Владимировну.
3. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

 Н.А.Капленко

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
управлением образования администрации Богучанского района
Красноярского края**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан управлением образования администрации Богучанского района Красноярского края (далее - Управление образования) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки, последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, контроля за исполнением рассмотрения обращений.

1.2. Организация рассмотрения обращений (предложений, жалоб, заявлений) и прием граждан в Управлении образования осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об Управлении образования, настоящим Положением.

1.3. Управление образования в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений 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, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Информация о порядке организации личного приема граждан (Ф.И.О., место размещения, график приема) размещается:

- на официальном сайте Управления образования: <http://boguo.ru>.
- на информационном стенде Управления образования.

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

1.5. Письменное обращение граждане могут направить в Управление образования:

- по почтовому адресу: 663430, Красноярский край, Богучанский район, с. Богучаны, пер. Толстого, д.15;
- по факсу: 8(39162)22686;
- по электронной почте: guo@boguo.ru

2. Основные понятия и термины, используемые в Положении

2.1. Обращение гражданина - направленные в Управление образования или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных актов, деятельности Управления образования.

2.3. 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, том числе юридических лиц, в Управление образования и его должностным лицам.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Управление образования или к должностному лицу с критикой о деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Срок рассмотрения письменных обращений

5.1. 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.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен начальником Управления образования, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

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

6. Требования к письменному обращению.

6.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

-наименование органа, в которое направляют письменное обращение— Управление образования администрации Богучанского района Красноярского края, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

-фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением;

-почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

-изложение сути предложения, заявления или жалобы;

-личную подпись заявителя и дату;

6.2. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

6.3. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 6.1.

7. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений.

7.1.Обращение не рассматривается по существу, если:

-в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление образования или одному и тому же должностному лицу;

-по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

-в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

-в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

-текст письменного обращения не поддается прочтению;

-ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

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

8. Последовательность административных действий.

8.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- организация личного приема граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение.

9. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

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

9.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

9.3. Все поступающие в Управление образования письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат централизованной регистрации у секретаря. Повторная регистрация обращений граждан в Управлении образования не допускается.

9.4. При приеме и первичной обработке документов секретарь:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкладывается конверт;

- поступившие ксерокопии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкальзываются после текста письма;

- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

9.5. Не принимаются обращения, предъявленные лично заявителем, не содержащие фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина делается отметка на копии или втором экземпляре принятого обращения с указанием даты приема обращения.

10. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

10.1. Секретарь Управления образования производит регистрацию обращения в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан (далее – журнал).

10.2. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами Управления образования, должны быть

переданы секретарю Управления образования не позднее следующего рабочего дня.

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

10.4. Регистрация обращений граждан производится в журнале установленной формы.

10.5. 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);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения;
- ввод передачи обращений (почтой, факсом, электронной почтой);

11. Направление обращения на рассмотрение.

10.1. Зарегистрированные у секретаря обращения граждан после рассмотрения начальником Управления образования и внесения резолюций обращения граждан передаются специалистам для исполнения.

10.1. Исполнитель готовит проект письма и согласовывает с начальником, после согласования печатает ответ заявителю.

10.3. 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.

10.4. 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 п.2 ст.10 Федерального закона, что составляет 15 дней.

10.5. 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.

10.6. 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, переадресации обращения.

10.7. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления образования, содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии

таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

10.8. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью должностных лиц Управления образования, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

10.9. 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.

10.10. 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).

10.11. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки.

10.12. 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.

10.13. 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.

11. Организация личного приема граждан

11.1. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления образования, специалистами Управления образования согласно утвержденному графику.

11.2. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах размещается в общедоступных местах.

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

11.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

11.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу

поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятное в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

11.7. 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, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.8. 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 непосредственным должностным лицом.

11.9. 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.

11.10. 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.

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

11.12. 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 в дело, обращение снимается с контроля.

11.13. 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).

11.14. 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.

12. Оформление ответа на обращение граждан

12.1. Ответы на обращения подписывает начальник Управления образования, при его отсутствии – лицо, его замещающее.

12.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающие давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

12.3. В ответе в органы государственной власти, органы местного самоуправления должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме.

12.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

12.5. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

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

12.7. 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.

12.8. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

12.9. Регистрация ответов, подписанных начальником Управления образования, осуществляется секретарем.

12.10. Ответы на письменные обращения, поступившие в Управление образования, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

12.11. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением) формируются в дела с номенклатурой дел в порядке, установленном в Управлении образования.

12.12. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

12.13. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря.

13. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

13.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

13.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется секретарем.

13.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

13.5. Снятие обращения с контроля осуществляется начальник управления.

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

14. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

14.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

14.2. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет специалист Управления образования на исполнение которому поступило обращение.

14.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

-о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

-о продлении срока рассмотрения обращения;

-о результатах рассмотрения обращения.

15. Ответственность при исполнении функции по рассмотрению обращений

14.1. Работники Управления образования, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

14.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

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

14.4. 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.

14.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена непосредственно на

исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки) не снимает с начальника Управления образования ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращения граждан.

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

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