



**Управление образованием
администрации
муниципального образования
«город Бугуруслан»**

П Р И К А З

08.11.2022 № 306

Об утверждении
Порядка рассмотрения
обращений граждан
в Управлении образованием
администрации муниципального
образования «город Бугуруслан»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Положением «Об Управлении образованием администрации муниципального образования «город Бугуруслан»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образованием администрации муниципального образования «город Бугуруслан» согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник
Управления образованием

Г.С. Отдушкин

С приказом ознакомлены:

Приложение
к приказу Управления образованием
администрации муниципального
образования «город Бугуруслан»
от 08.11.2022 № 306

Порядок
рассмотрения обращений граждан в Управлении образованием
администрации муниципального образования «город Бугуруслан»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образованием администрации муниципального образования «город Бугуруслан» (далее – Порядок) устанавливает основные требования к организации работы Управления образованием администрации муниципального образования «город Бугуруслан» (далее – Управление образованием) с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником Управления образованием и специалистами Управления образованием.

1.3. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях.

1.4. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется начальник Управления образованием. По результатам разбирательства лица, признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

1.5. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

1.6. В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику Управления образованием, ответственному за работу с обращениями граждан.

2. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все присланные по почте письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Управления образованием.

2.2. При приёме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму подкладывается конверт.

2.3. Поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие приложения подобного рода) подкладываются впереди текста письма.

2.4. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются в соответствии с настоящим Порядком.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется секретарем Управления образованием. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

2.6. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются в приемные Управления образованием.

3. Порядок регистрации обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в Управление образованием.

3.2. Письма граждан регистрируются в журнале учёта. Регистрационный (входящий) номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: В-14). Регистрационный номер коллективных писем состоит из сочетания букв «кл» и соответствующего номера, анонимных писем – «ан» (например: «кл»-15, «ан»-16). Регистрационный (входящий) номер проставляется на первой странице письма.

3.3. В случае если поступило несколько писем одного содержания от автора, об этом делается отметка «В дополнение к имеющейся переписке», а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

3.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный (входящий) номер и отмечается словом «Повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. После регистрации обращения граждан передаются начальнику Управления образованием для ознакомления и наложения резолюции.

Решением начальника Управления образованием является подписанная резолюция о переадресации обращения гражданина для рассмотрения по компетенции.

4.2. В соответствии с резолюцией секретарь Управления образованием передает материалы исполнителю, о чем делается соответствующая запись в журнале учёта с проставлением даты и подписи исполнителя.

4.3. 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 направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования.

4.5. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.6. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные компетентные органы и должностным лицам, о чем в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается гражданину, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные компетентные органы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.8. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением порядка решения вопроса.

4.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по

существо в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления образованием вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление образованием. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте Управления образованием в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта Управления образованием в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.6 настоящего Порядка.

4.12. В случае, если поручение начальником Управления образованием дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы представляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

4.13. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. А если решение поставленных в обращении вопросов входит в компетенцию именно этих должностных лиц, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.14. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать 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.

5. Требования к оформлению ответа

5.1. Ответы на обращения граждан, подготовленные исполнителями, подписываются начальником Управления образованием.

5.2. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

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

5.4. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. На ответе заявителю указывается исходящий номер, который был присвоен обращению при регистрации.

5.5. Все материалы, связанные с обращением гражданина, в том числе подлинник обращения, ответа на данное обращение передаются ведущему специалисту по контрольно-аналитической и информационной работе Управления образованием.

5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

5.7. Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, направляется с адреса электронной почты Управления образованием. 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 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на сайте Управления образованием в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется работником Управления образованием, назначенным начальником Управления образованием.

6.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение гражданина и все документы по его

рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения гражданина или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.4. Хранение дел с обращениями граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.5. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

6.6. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по обращениям граждан и сохранность документов возлагается на ведущего специалиста по контрольно-аналитической и информационной работе Управления образованием.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образованием, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.6 настоящего Порядка.

Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

7.2. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию Управления образованием, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях начальник Управления образованием вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан

8.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

8.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принимать начальник Управления образованием.

8.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Управлении образованием и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

8.4. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан на личном приёме осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

9. Организация личного приёма

9.1. Приём граждан ведёт начальник Управления образованием по приемным дням.

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

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (форма карточки личного приема гражданина приведена в приложении к настоящему Порядку). 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

10. Ответственность за нарушение Порядка рассмотрения обращений граждан

10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой ответственность виновных лиц в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в Управлении образованием
администрации муниципального
образования «город Бугуруслан»

Форма
карточки личного приема граждан
Лицевая сторона

Фамилия	_____
Имя, отчество (последнее – при наличии)	_____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости)	_____
Дата приема	_____
Должностное лицо, осуществляющее прием	_____
	(фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения	_____

Информация о результатах приема	_____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в	_____

	_____ “ ____ ” _____ 20__ г.
Регистрационный №	_____
Сведения в карточку внесены	_____
	(фамилия, инициалы, должность)

Примечание	_____

