

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РАЙОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ
АДМИНИСТРАЦИИ МО «БИЧУРСКИЙ РАЙОН»**

ПРИКАЗ

«01» февраля 2018 г.
с. Бичура

№ 22-5

О работе с обращениями граждан

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращения граждан в Районном управлении образования администрации МО «Бичурский район» (Приложение № 1 к настоящему приказу).

2. Утвердить График приема обращения граждан начальником управления образования и его заместителем (Приложение № 4 к настоящему приказу).

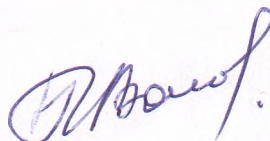
3. Утвердить Журнал учета обращений граждан.

4. Назначить секретаря МУ Бичурское РУО Андрееву М.А., ответственным лицом за организацию и ведение Журнала учета обращения граждан,

5. Назначить лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, заместителя начальника управления образования Перельгину Т.М.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник МУ Бичурское РУО



Иванов Н.А.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к приказу управления образования
от «01» декабря 2018 № _

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ МО «БИЧУРСКИЙ РАЙОН»**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации МО «Бичурский район» (далее – Порядок) определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- настоящим Порядком.

1.3. Предусмотренный Порядок рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. В Управлении образования приказом руководителя назначается лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

1.5. Должностные лица Управления образования, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения обязанностей работников муниципальной службы (в объеме, установленном их должностными инструкциями), считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.6. Должностные лица Управления образования за нарушение сроков рассмотрения обращений или порядка подготовки ответа могут быть привлечены к административной ответственности.

**2. Порядок регистрации, рассмотрения
и разрешения письменных обращений граждан**

2.1. Обращение, поступившее в Управление образования в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Отказ в рассмотрении обращений, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Управления образования, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Порядком.

2.2. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо Управления образования может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.3. Все поступающие в Управление образования письменные обращения (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие) подлежат обязательной регистрации, как правило, в день их поступления в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления.

2.4. Регистрация письменных обращений осуществляется секретарем Управления образования (далее – регистратор) в соответствии с должностной инструкцией, поручениями начальником Управления образования и с учетом требований настоящего Порядка. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру регистратором. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Управления образования.

2.5. При рассмотрении письменных обращений регистратор проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившее обращение на повторность.

2.6. Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.7. Письменные обращения регистрируются в Журнале учета обращений граждан.

2.8. На письменном обращении в нижнем правом углу первого листа обращения проставляется регистрационный штамп Управления образования (входящий), где указываются дата регистрации и номер обращения.

2.9. Поступившие в Управление образования, но не адресованные Управлению образования, его должностным лицам, письменные обращения, рассматриваются как письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица.

Письменные обращения, не относящиеся к компетенции Управления образования по содержанию поставленных вопросов, в семидневный срок со дня их регистрации направляются в органы местного самоуправления (их должностным лицам) по принадлежности или для рассмотрения подведомственных им вопросов с уведомлением об этом автора обращения.

2.10. Оставляются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы и органы местного самоуправления для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса письменные обращения граждан:

а) в которых текст не поддается прочтению;

б) в которых не содержится информация о фамилии гражданина, направившего обращение, и (или) почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Управления образования, а также членам их семей, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

г) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах а), в), г) настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес обратившегося гражданина) гражданин в пятидневный срок письменно уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте б) настоящего пункта, гражданин дополнительно письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

2.11. Все зарегистрированные письменные обращения регистратор передает на рассмотрение руководителю Управления образования, а в случае его временного отсутствия – лицу, его замещающему. Руководитель рассматривает обращения и ставит свою резолюцию в течение двух рабочих дней со дня их регистрации.

2.12. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на рассмотрение руководителю Управления образования, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в муниципальные органы, если затронутые вопросы не относятся к ведению Управления образования, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом обратившегося гражданина.

2.13. После рассмотрения письменного обращения руководителем Управления образования, оно возвращается регистратору. Регистратор переносит в Журнал регистрации обращений содержание резолюций и не позднее трех рабочих дней со дня регистрации передает обращение на исполнение согласно поручению руководителя Управления образования.

2.14. Передача письменных обращений на исполнение должностным лицам Управления образования осуществляется регистратором под роспись в Журнале регистрации обращений.

2.15. Повторная регистрация письменных обращений в Управление образования не допускается.

2.16. Анонимные письменные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат безотлагательному направлению в правоохранительные органы.

2.17. Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер и в Журнале регистрации обращений проставляется соответствующая отметка.

2.18. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения в Управление образования или должностным лицам, решения или действие (бездействие) которых обжалуются.

2.19. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель Управления образования или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется в семидневный срок.

2.20. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы.

2.21. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.22. Ответ на обращение, поступившее в Управление образования, оформляется в письменной форме со штампом Управления образования в соответствии с Порядком по делопроизводству Управления образования и подписывается руководителем (в случае его временного отсутствия – заместителем руководителя) Управления образования. Фамилия исполнителя и его телефон указываются на экземпляре ответа. Подготовленный документ поступает регистратору, на документе проставляется исходящий номер.

В Журнал учета обращений граждан регистратором вносятся отметки об исполнении обращения. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение.

2.23. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и обратившимся гражданам даны ответы.

2.24. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, 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.

2.25. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Управления образования, хранятся в Управлении образования.

2.26. 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 подшивать в дела запрещается.

3. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан и сроки их рассмотрения

3.1. Контролю подлежат все зарегистрированные письменные обращения, требующие исполнения.

3.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается после регистрации и направлении ответа его обратившемуся гражданину.

3.3. Контроль за сроком рассмотрения обращений граждан осуществляют руководство Управления образования, а также регистратор.

3.4. Началом срока рассмотрения письменных обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

3.5. Снятие обращения с контроля осуществляет руководство Управления образования или по его поручению регистратор. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.

3.6. Вся информация о ходе и результатах исполнения поручений вносится в Журнал учета обращений граждан.

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

3.8. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для истребования дополнительных материалов сроки рассмотрения могут быть продлены руководителем Управления образования, но не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.9. Письменные обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, органов государственной власти и органов местного самоуправления рассматриваются в 15-дневный срок, если иного срока не указано в резолюции руководителя.

3.10. Письменные обращения, поступившие в Управление образования из редакций газет, журналов, телевидения и других средств массовой информации, рассматриваются в сроки, установленные для письменных обращений, если иного срока не указано в резолюции руководителя.

3.11. Регистратор осуществляет информационно-справочную работу по поступившим в Управление образования обращениям.

3.12. Заместитель начальника Управления образования осуществляет систематическую проверку дел с обращениями граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан. Составляет один раз в квартал информацию о ходе исполнения обращений граждан в Управлении образования и безотлагательно информирует руководителя Управления о нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан.

4. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан, обращающихся в Управление образование, проводит должностное лицо, ответственное за прием в соответствии с должностным регламентом (далее – должностное лицо приемной Управления образования).

4.2. Прием граждан осуществляется в Управлении образования – по адресу: с.Бичура, ул.Советская, 43, кабинет № 403.

4.3. Прием граждан осуществляется должностным лицом приемной Управления образования без предварительной записи в порядке очередности обращения.

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

4.5. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по телефону должностным лицом приемной Управления образования в пределах компетенции гражданам могут даваться устные разъяснения о подведомственности рассмотрения интересующих их вопросов, порядке обращения к должностным лицам Управления образования, компетенции Управления образования, порядке получения информации об итогах рассмотрения письменных обращений.

4.6. Если решение вопросов, затронутых в ходе приема, не входит в компетенцию Управления образования, гражданину указывается на данный факт и по возможности разъясняется, в какой муниципальный орган либо в организацию ему следует обратиться.

4.7. Устные ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать устный ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

4.8. Для получения письменного ответа по итогам личного приема гражданину предлагается письменно изложить смысл своего вопроса (заявления, предложения, жалобы).

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

4.10. В процессе личного приема граждан должностное лицо приемной Управления образования может принимать именные и адресные письменные обращения, которые подлежат регистрации.

Должностное лицо приемной Управления образования обязано оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названия Управления образования (в адресных обращениях).

4.11. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием граждан не допускаются.

4.12. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник правоохранительных органов.

4.13. Прием граждан руководителем Управления образования, его заместителем или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, проводится в соответствии с графиком приема граждан, утверждаемым руководителем Управления образования.

4.14. Запись граждан на личный прием к руководителю, заместителю руководителя Управления образования осуществляется в приемной Управления образования на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

4.15. Должностное лицо приемной Управления образования вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

4.16. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для доклада руководителю (заместителю руководителя) Управления образования на личном приеме гражданина.

4.17. Предварительная работа по организации личного приема граждан руководителем (заместителем руководителя) Управления образования проводится должностным лицом приемной Управления образования во взаимодействии с должностными лицами Управления образования. При необходимости указанные лица вправе запрашивать от соответствующих органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина.

4.18. При проведении личного приема граждан руководитель (заместитель руководителя) Управления образования вправе привлекать в качестве экспертов должностных лиц Управления образования.

4.19. Личный прием граждан руководителем (заместителем руководителя) Управления образования ведется в порядке очередности без предварительной записи, в момент обращения гражданина в Управление образования.

4.20. Руководитель (заместитель руководителя) Управления образования, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции Управления образования, касаются работы его должностных лиц, направлены на совершенствование работы Управления образования, то вышеназванное должностное лицо принимает их к личному рассмотрению или адресует соответствующим должностным лицам Управления образования для рассмотрения.

4.21. Должностное лицо Управления образования, проводящее личный прием, дает гражданам с их согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться. По просьбе гражданина ему дается письменный ответ (о порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема).

4.22. По итогам личного приема гражданину направляется письменное уведомление о принятых мерах по его письменному обращению. В случае направления письменного обращения гражданина в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменном уведомлении указывается, в какой орган местного самоуправления (какому должностному лицу) и за каким исходящим номером направлено на рассмотрение письменное обращение.

4.23. Письменный ответ (уведомление) подписывает должностное лицо, проводившее личный прием граждан, или лицо, им уполномоченное.

4.24. Учет и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется секретарем Управления образования в журнале учета обращений граждан (Приложение № 3 к Инструкции).

5. Заключительные положения

5.1. При рассмотрении обращений, поступивших в Управление образования, не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

5.2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении Управления образования.

5.3. Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится руководителем, заместителем руководителя, специалистами Управления образования, располагающими этими документами и материалами, или по их поручению должностным лицом приемной Управления образования.

5.4. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Управление из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Управлении образования, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по независящим от него обстоятельствам.

5.5. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется должностным лицом приемной Управления образования по согласованию с соответствующим должностным лицом, рассматривавшим письменное обращение.

5.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) должностных лиц Управления образования в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер руководителю Управления.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку рассмотрения обращений граждан
в управление образования администрации
МО «Бичурский район»

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан в управлении образования
администрации МО «Бичурский район»

в _____ году

	1-е полугодие (год) предыдущего года	1-е полугодие (год) текущего года
Поступило писем, всего		
В том числе:		
по факсимильной связи		
- в электронном виде		
- по сети Интернет		
- от Собрания депутатов		
- по социальным вопросам		
Поступило судебных исков граждан, всего		
В том числе:		
количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан		
Принято граждан, всего		
- руководителем организации и его заместителем		
Взято на контроль писем, всего		
В том числе:		
- переадресовано по принадлежности		
- находятся на рассмотрении		
- закончены рассмотрением		
В том числе:		

- решено положительно		
- меры приняты		
- разъяснено		
- отказано		

№	Инициатор	Суть обращения	Сроки рассмотрения	Сроки исполнения	Исполнено

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку рассмотрения обращений граждан
в управление образования администрации
МО «Бичурский район»

Журнал учета обращения граждан

№ п/п	Дата приема, получения обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства гражданина	Вопросы, краткое содержание обращения	Фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего обращение	Принятое решение (результат)
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку рассмотрения обращений граждан
в управление образования администрации
МО «Бичурский район»

ГРАФИК

**приема обращения граждан начальником и его заместителем управления
образования администрации МО «Бичурский район»**

Фамилия, имя, отчество	Должность	Дни, часы приема	Телефон для записи на прием
Иванов Николай Андреевич	Начальник управления	Понедельник 14.00-17.00	41357
Перельгина Татьяна Михайловна	Заместитель начальника управления	Среда 14.00-16.00	41107