



ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ДОБРИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

25.08.2020

№162

п. Добринка

Об утверждении Положения
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

Руководствуясь Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» (приложение).
2. Разместить Положение на сайте отдела образования.
3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на главного специалиста-эксперта Е.И. Губину.

Начальник



И.М. Немцева

**Приложение
к приказу от 25.08.2020 №162**

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан.**

1 . Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Отделе образования администрации Добринского муниципального района Липецкой области (далее – отдел образования) и определяет порядок рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в отделе образования.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

1.3. В отделе образования рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции отдела образования.

**2. Основные понятия и термины,
используемые в настоящем Положении**

2.1. Обращение гражданина - направленные в отдел 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 отдела 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.

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

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 отдел 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. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения должностным лицом отдела образования гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года №59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в отдел 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.

5.2. 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.

6. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений

6.1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется:

- непосредственно в отделе образования;
- на сайте отдела образования;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

6.2. Сведения о местонахождении отдела образования, полный почтовый адрес, контактные телефоны размещаются на сайте отдела образования.

6.3. При ответах на телефонные звонки специалисты отдела образования подробно информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

7. Срок рассмотрения письменных обращений

7.1. 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.

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

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

8. Требования к письменному обращению.

8.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, в которое направляют письменное обращение — Отдел образования администрации Добринского муниципального района Липецкой области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, а также личную подпись заявителя и дату.

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

8.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Отдел образования или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,

вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, 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.

9.5. 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 отдел образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.6. В случае, 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, руководитель отдела 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 отдел образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.7. В случае поступления в отдел образования или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте отдела образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.8. 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.

9.9. 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 отдел образования или соответствующему должностному лицу.

10. Последовательность административных действий

Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение.

11. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

11.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в отдел образования.

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

11.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел образования, прием поступающей корреспонденции осуществляет специалист отдела образования.

11.4. При приеме и первичной обработке документов в отделе образования:

- 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) подкальваются после текста письма;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

11.5. Обращение, поступившее в отдел образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

11.6. В случае необходимости рассматривающие обращение отдел образования или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

12. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

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

12.2. Ответственный за регистрацию обращений:

- в журнале указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ;
- отмечает краткое содержание обращения, из какой организации или от кого поступило обращение, кому и когда направлено для размещения и срок исполнения.

12.3. Начальник отдела образования, осуществляет аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на который ему

неоднократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения.

13. Направление обращения на рассмотрение

13.1. Поступившие обращения после регистрации рассматриваются специалистом (исполнителем) отдела образования.

13.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции отдела образования, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности, возвращаются в направившую организацию.

14. Организация личного приема граждан

14.1. Личный прием граждан осуществляется начальником, заместителем начальника, специалистами отдела образования согласно утвержденному графику.

14.2. Предварительную запись на личный прием к начальнику отдела образования осуществляет специалист отдела образования, ответственный за работу с обращениями граждан. Запись на прием проводится ежедневно в течение рабочего дня.

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

14.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

14.5. По окончании приема начальник отдела образования доводит до сведения заявителя свое решение, информирует, о том кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

14.6. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

15. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

15.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину.

16. Оформление ответа на обращение граждан

16.1. Ответы на обращения подписывает начальник отдела образования, при его отсутствии – заместитель начальника.

16.2. 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.

16.3. 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.

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

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

16.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в отдел образования или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в отдел образования или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в отдел образования или должностному лицу 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 на официальном сайте отдела образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

17. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

17.1. 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.

17.2. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет специалист отдела образования на исполнение которому поступило обращение.

17.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

18. Ответственность при исполнении функции по рассмотрению обращений

18.1. Специалисты отдела 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.

18.2. 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.