

Управление образования Родионово-Несветайского района
(УО Род-Несветайского района)

ПРИКАЗ

сл. Родионово-Несветайская

30.11.2018

№ 426

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в
Управлении образования Родионово-Несветайского района

Руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в
Управлении образования Родионово-Несветайского района согласно
приложению 1.

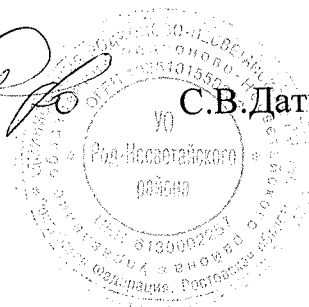
2. Специалистам Управления образования Родионово-Несветайского
района обеспечить исполнение указанного положения при работе с
обращениями граждан.

3. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник



С.В. Датченко



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования Родионово-Несветайского района

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования Родионово-Несветайского района (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля над их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.3. Управление образования Родионово-Несветайского района (далее – 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 граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещении Управления образования, а также по телефону 8-(86340)3-07-54 и посредством ее размещения на официальном сайте Управления образования <http://rnyo.ucoz.ru/> (далее - Сайт).

1.5. В Управлении образования рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции Управления образования.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются должностным лицом Управления образования, ответственным за ведение делопроизводства. При поступлении письменного обращения в Управление образования работник (далее - должностное лицо, ответственное за прием обращений):

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у

гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и регистрирует его.

2.1.2. Все поступающие в Управление образования обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику Управления образования в день регистрации, в случае поступления обращения после 15.00 - на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Управление образования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Управления образования, либо фамилию, имя, отчество начальника Управления образования, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии. Обращение гражданина, поступившее в Управление образования по факсимильной связи, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, номер контактного телефона, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Начальник Управления образования вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона N 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, начальник Управления образования, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,

с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, 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. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Управление образования вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. 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. 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, начальник Управления образования, либо уполномоченное на то лицо 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 Управление образования. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. 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. 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 Управление образования.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления образования, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения начальником Управления образования поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалисту Управления образования или другую организацию.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на обращение подписывается начальником Управления образования.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других организаций в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера Управления образования.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее по факсимильной почте, направляется по указанному в обращении по почтовому адресу, указанному в обращении. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

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

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Ростовской области и Родионово-Несветайского района с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. 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 в дело не подшиваются.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Управления образования, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Управлении образования отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления образования в служебном кабинете по адресу: Ростовская область, Родионово-Несветайский район, сл. Родионово-Несветайская, ул. Пушкинская 34, кабинет 17. Запись на личный прием производится каждый день с 9.00 до 17.00 по телефону 8(86340)30-7-54.

3.3. Должностное лицо Управления образования, уполномоченное на ведение делопроизводства, осуществляет учет обращений граждан в Журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.4. По решению начальника Управления образования, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники Управления образования.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу работниками Управления образования в соответствии с их компетенцией.

3.10. В случае необходимости начальник Управления образования дает поручения должностным лицам Управления образования о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль над поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

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

4.3. Снятие обращения с контроля осуществляет начальник Управления образования.