

Администрация Шалинского
муниципального района
Чеченской Республики
Муниципальное учреждение
**«ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ
ШАЛИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА»**
(МУ «ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ
ШАЛИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА»)

УТВЕРЖДАЮ
Начальник МУ «Отдел
образования Шалинского
муниципального района»



Р.Х. Рашитов

ПОЛОЖЕНИЕ

27.08.2021г. № 13

О порядке рассмотрении обращений граждан

г. Шали

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрении обращений граждан в МУ «Отдел образования Шалинского муниципального района» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

1.3. МУ «Отдел образования Шалинского муниципального района» (далее – Отдел 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.

Место нахождения Отдела образования: 366300, Шалинский район, г.Шали. ул. Учительская, 3.

График работы Отдела образования:

понедельник - пятница, с 9.00 до 18.00 (с 13:00 до 14:00 обед);

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Управления образования, а также по телефону и посредством ее размещения:

на официальном сайте Отдела образования: (далее - Сайт);

на информационном стенде Отдела образования;

на информационном стенде Отдела образования размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

извлечения из текста настоящего Положения;

краткое описание порядка организации личного приема и рассмотрения обращений граждан;

справочная информация о должностных лицах Отдела образования - Ф.И.О. начальнике управления и специалистов, ответственных за организацию личного приема и рассмотрения обращений граждан, месте их размещения и графике приема ими заинтересованных лиц;

месторасположение, режим работы, номера телефонов.

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

1.5. Граждане могут направить в Отдел образования:

письменное обращение по почтовому адресу: 366300, Шалинский район, г.Шали. ул. Учительская, 3.

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 специалистом Отдела образования.

При поступлении письменного обращения в Отдел образования специалист (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;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- 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 передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в Отдел 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 или заместителю начальника управления в день регистрации, в случае поступления обращения после 17.00 - на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Отдел образования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Отдела образования, либо фамилию, имя, отчество начальника, 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, 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 Отдел 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, 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 Отдела 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, 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 Отдела 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, Отдел 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 Отдела 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 Отдел 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 Отдел образования.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Отдела 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 Отдела образования или его заместителем поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение Отдела образования или другую организацию.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в

соответствующем структурном подразделении Отдела образования, образовательной организации 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 оформляется на бланке Отдела образования в соответствии и подписывается начальником, либо заместителем начальника Отдела 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 Отдела 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, Чеченской Республики и Шалинского муниципального района с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое

обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2 к настоящему Положению).

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.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке 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. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Отдела 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 структурными подразделениями Отдела образования в соответствии с их компетенцией.

3.10. В случае необходимости Начальник или заместитель Начальника дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Отдела 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 за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом по кадровой работе.

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

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой специалистом по кадровой работе.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет начальник или заместитель начальника Отдела образования.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Отдела образования не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в Отделе образования

Форма
журнала учета обращений граждан

| N /п | Ф.И.О. | Краткое содержание вопроса | Дата личного приема | Результат рассмотрения обращения |
|---------|--------|-------------------------------|------------------------|--|
| | | | | |

Утверждаю

Начальник МУ «Отдел образования
Шалинского муниципального района»

_____ ФИО

График личного приема граждан
должностными лицами Отдела образования

| № п/п | Должность специалиста управления образования | ФИО специалиста | Дни недели приема | Часы приема |
|-------|--|-----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | Начальник Отдела образования | | вторник четверг | 15.00-17.00 14:00-16:00 |
| 2 | Заместитель начальника | | понедельник | 14.00-17.00 |
| 3 | Главный специалист по опеке и попечительству | | понедельник среда | 9.00-16.00 |
| 4 | Главный специалист | | вторник | 9.00-12.00 |
| 5 | Главный специалист | | четверг | 14.00-16.00 |
| 6 | Заведующий методическим кабинетом | | среда | 14.00-16.00 |
| 7 | Руководитель хозяйственно-эксплуатационного отдела | | четверг | 9.00-12.00 |
| 8 | Руководитель общего кабинета | | четверг | 14.00-16.00 |
| 9 | Руководитель ИКТ кабинета | | пятница | 9.00-12.00 |

Начальник

Р.Х. Рашитов