

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ЕКАТЕРИНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

ПРИКАЗ

№ 1121 от 30 декабря 2022 года

р.п. Екатеринбург

**Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в управлении образования администрации
Екатериновского муниципального района**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в управлении образования администрации Екатерининского муниципального района

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Екатерининского муниципального района (Приложение 1).

2. Руководителям учреждений, подведомственных управлению образования администрации Екатерининского муниципального района:

МКУ «Централизованная бухгалтерия управления образования администрации Екатерининского муниципального района», МКУ «Методический центр учреждений образования Екатерининского муниципального района», МКУ «Хозяйственно-эксплуатационная группа управления образования администрации Екатерининского муниципального района», сотрудникам управления образования администрации Екатерининского муниципального района организовать изучение Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Екатерининского муниципального района и обеспечить строгое соблюдение его требований.

3. Перельгиной Г.А., директору МКУ «Методический центр учреждений образования Екатериновского муниципального района», обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте управления образования администрации Екатериновского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Начальник управления образования
администрации Екатериновского
муниципального района**



Н.М. Сизов

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в управлении образования администрации
Екатерининского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Екатерининского муниципального района (далее - Порядок) определяет организацию личного приема граждан, порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль их исполнения.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа в информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Управление образования администрации Екатерининского муниципального района (далее – Управление) 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 в письменной форме, в том числе в электронной форме, на официальном сайте Управления, федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных муниципальных услуг», региональной государственной информационной системе, 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.

1.3. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещении Управления, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте Управления: <https://ekatron.oshkole.ru/> (далее - Сайт).

1.4. Рассмотрение и организация учета обращений граждан по вопросам, находящимся в компетенции Управления, осуществляется должностными лицами Управления (в том числе с выездом на место), которые обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Порядок регистрации обращений

2.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимается должностным лицом Управления, ответственным за прием обращений (далее - Работник). При поступлении письменного обращения в Управление Работник:

- 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;

- 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 Работника, принявшего обращение;

- обращение, поступившее в форме электронного документа, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных муниципальных услуг», в региональной государственной информационной системе, на официальном сайте Управления, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Работник, принявший обращение, проверяет правильность адресования.

2.2. Все поступающие в Управление обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных в Журнал регистрации обращений граждан (приложение 1).

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

3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

3.1. Обращение, поступившее в Управление, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество начальника Управления, 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 по факсимильной связи, или в форме электронного документа, или в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных муниципальных услуг», или в региональной государственной информационной системе, или на официальном сайте Управления, 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.

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

3.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, 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.

3.5. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Управление 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, 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, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

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.

3.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления, 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.

4. Подготовка ответов на обращения граждан

4.1. После рассмотрения начальником Управления или его заместителями поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалисту Управления, или в другую организацию, или при необходимости создается комиссия для служебного расследования.

4.2. Специалист Управления, ответственный 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 3.5 настоящего Порядка;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. Специалист, ответственный за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на обращение подписывается начальником Управления, либо его заместителями.

4.4. 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.

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

4.6. Ответ на обращение направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Ответ на обращение, поступившее по факсимильной почте, направляется по указанному в обращении по почтовому адресу. 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 № 59 от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на Сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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.

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

4.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Саратовской области и Муниципального образования Екатериновского муниципального 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.

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

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.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

5.2. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления или его

заместителями, в соответствии с графиком приема граждан, в служебном кабинете по адресу: р.п. Екатериновка, ул. Первомайская 43 каб. № 1. Запись на личный прием производится каждый день с 8.00 до 17.00 по телефону 2-13-49.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении, а также на Сайте Управления.

5.3. Должностное лицо Управления, уполномоченное на ведение делопроизводства, осуществляет учет обращений граждан в Журнале регистрации личного приема граждан согласно приложению 1 к настоящему Порядку (далее - Журнал).

5.4. По решению начальника Управления или его заместителей, к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться специалисты Управления.

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

5.6. 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 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. 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 № 59 от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

5.7. При необходимости начальник Управления или его заместители дают поручения специалистам Управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

5.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию

Управления, 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.

5.9. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа. До регистрации ответа его автору обращение находится на контроле.

5.10. Снятие обращения с контроля осуществляет начальником Управления или его заместители.

6. Организация работы с обращениями граждан

6.1. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Управления.

6.2. Анализ состояния работы с обращениями граждан в Управлении осуществляется с периодичностью один раз в три месяца.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
управлении образования
администрации
Екатериновского
муниципального района

Журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства	Вид обращения и его краткое содержание	Ф.И.О. исполнителя и его подпись	Результат рассмотрения обращения

Журнала регистрации личного приема граждан

№ п/п	Дата приёма	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, контактный телефон	Краткое содержание вопроса	Ф.И.О. исполнителя и его подпись	Результат рассмотрения