

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО АЛЕКСАНДРОВСК**

ПРИКАЗ

от «03» 12 2015 г.

№ 211

**Об утверждении и введении в действие Положения о порядке рассмотрения
обращений и организации личного приема граждан в Управлении
образования администрации ЗАТО Александровск**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №5—ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью организации и улучшения работы с обращениями граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Управлении образования администрации ЗАТО Александровск.
2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Начальник Управления образования
администрации ЗАТО Александровск**



Г.Ю.Чебелева

УТВЕРЖДЕНО
приказом начальника Управления образования
администрации ЗАТО Александровск
от « 13 » 12 2015 года № 921

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан
в Управлении образования администрации ЗАТО Александровск**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан (далее - Положение) в Управлении образования администрации ЗАТО Александровск (далее – Управление образования) определяет порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, поступивших в Управление образования в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее – обращение), а также порядок осуществления в Управлении образования личного приема граждан.

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

1.3. В Управлении образования рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Управления образования.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником Управления образования, его заместителем, начальниками структурных подразделений (отделов) и уполномоченными должностными лицами Управления образования.

1.5. Обращение граждан поступают в письменной, устной или в электронной форме. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы.

2. Прием и регистрация поступающих обращений

2.1. Обращения граждан, поступившие по почте, вскрываются, регистрируются и передаются на резолюцию начальнику Управлению образования.

2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной Управлении образования, проверяется наличие приложений, уточняются в случае неразборчивого написания фамилия, имя, отчество, адрес. Письменное обращение должно содержать личную подпись автора (авторов) обращения и дату. По просьбе обратившегося гражданина ему на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится штамп и дата с подписью о получении.

2.3. Гражданин также может направить свое обращение по электронной почте

на адрес электронной почты Управления образования.

2.4. Все обращения граждан, поступившие непосредственно начальнику Управления образования, его заместителю или начальникам структурных подразделений (отделов) без регистрации, должны быть переданы на регистрацию.

2.5. Поступившие обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления. При регистрации на письменных обращениях граждан в правом нижнем углу ставится штамп Управления образования, куда вписывается входящий номер и дата регистрации обращения. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.6. Централизованный учет, регистрацию обращений и ответов на них, осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство в Управлении образования в Журнале регистрации обращений граждан.

2.7. При поступлении повторных обращений в журнале регистрации обращений граждан указывается пометка «Повторно». Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

2.8. При регистрации коллективных обращений (2-х и более заявителей) в журнале регистрации обращений вносится тот заявитель, в адрес которого просят направить ответ или первый по списку, и делается пометка «Коллективное».

2.9. Письменные и электронные обращения должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) автора (авторов) обращения, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) в письменной или электронной форме. Обращения, поступившие в адрес начальника Управления образования в электронной форме, рассматриваются в порядке, определенном настоящим Положением. Обращения, в которых указан только E-mail адрес без указания обязательных реквизитов (Ф.И.О., почтовый адрес), списываются в дело, за исключением тех, в которых изложена особо важная информация.

2.10. Анонимные письменные обращения гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося, рассмотрению не подлежат, а списываются в дело. Если анонимные письма содержат 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.

2.11. Принимаются к сведению и подлежат списанию в дело с уведомлением заявителя о принятии к сведению изложенной им информации следующие обращения;

- не предполагающие ответа;
- не содержащие конкретных предложений, заявлений, жалоб;
- не содержащие сведения о нарушенном праве гражданина, основанных на

общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

- не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором (авторами), которые решены и не требуют дополнительного рассмотрения.

3. Направление обращения на рассмотрение

3.1. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение начальнику Управления образования.

3.2. Указание об исполнении обращений граждан дается в форме резолюции, где указывается фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях сроки исполнения.

3.3. В том случае, если в резолюции указано несколько лиц, ответственных за исполнение поручения, контроль за сроками рассмотрения и подготовку ответа автору обращения осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до конца срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.4. Специалист, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы у заявителя.

3.5. В случае, если обращение по мнению исполнителя направлено не по компетенции, он в двухдневный срок возвращает обращение в приемную Управления образования и указывает при этом подразделение (отдел) или должностное лицо, которому по его мнению следует направить обращение.

3.6. При уходе в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности, исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения лицу, ответственному за делопроизводство в Управлении образования.

3.7. Не разрешается передавать обращения из одного структурного подразделения (отдела) в другое, минуя специалиста, ответственного за делопроизводство в Управлении образования.

3.8. Письма граждан, поступившие от редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

3.9. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

3.10. На обращения, не содержащие жалоб, конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) ответы, как правило, не даются.

3.11. В случае, если обращение одного и того же лица и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении

отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в Управление образования с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, начальником Управления образования может быть принято решение о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу.

3.12. Не подлежат рассмотрению обращения граждан, в которых обжалуется судебное решение. В этом случае, в течение семи дней со дня регистрации, обращение возвращается гражданину, направившему это обращение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.13. 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 правоохранительные органы и прокуратуру.

3.14. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, направившему обращение сообщается о невозможности дать ответ по существу направленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.15. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, не подлежат рассмотрению. При этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом. В необходимых случаях такое обращение направляется в правоохранительные органы.

3.16. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан и требования к оформлению ответа

4.1. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 дней (если в резолюции не указан другой срок исполнения) со дня регистрации обращения.

4.2. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения в письменной форме, если указан почтовый адрес, и в форме электронного документа, если указан адрес электронной почты.

4.3. При невозможности рассмотрения обращения в указанные сроки, необходимо заблаговременно решить вопрос о продлении срока рассмотрения, подготовив ответ с указанием проделанной работы по выполнению поручения, обоснованием невозможности рассмотрения его в сроки и в полном объеме, а также предложениями по продлению срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения может должностное лицо, которое его установило, но не более чем на 30 дней. В этом случае заявителю направляется промежуточный ответ с указанием срока окончательного разрешения вопроса.

4.4. Ответы на обращения граждан подписывает начальник Управления образования.

4.5. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы. В ответах на коллективные обращения, указывается кому именно из авторов дан ответ.

4.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

4.7. Снять обращение с контроля может специалист Управления образования, давший контрольное поручение по обращению.

4.8. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

4.9. О нарушении сроков рассмотрения обращений граждан информируется начальник Управления образования для принятия мер.

4.10. Данные о списании обращения в дело заносятся в журнал регистрации обращений граждан с проставлением даты закрытия обращения и результатом рассмотрения, после чего вся переписка помещается в папку «Обращения граждан и документы по их рассмотрению».

4.11. Хранение архивных дел осуществляется в течение 5 лет с момента регистрации обращения. По истечении указанного срока дела уничтожаются в соответствии с установленным порядком.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Прием граждан в Управлении образования ведет начальник Управления образования, согласно утвержденному графику.

5.2. Начальник Управления образования ведет прием граждан:

- понедельник - четверг с 15.00ч. до 18.00 ч.,

- пятница с 14.00ч. до 17.00ч., по адресу: г.Полярный, ул.Красный Горн, д.14.

При необходимости может быть назначен дополнительный прием.

5.3. Запись на личный прием к начальнику Управления образования осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство в Управлении образования при представлении заявителем документа, удостоверяющего его личность. Специалист вправе уточнить и записать содержание вопроса, подлежащего для рассмотрения и, выслушав посетителя, консультирует и разъясняет порядок решения его проблемы.

5.4. В записи может быть отказано, если обратившийся гражданин находится

в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также если не может сформулировать вопросы по существу.

5.5. Специалист, ответственный за делопроизводство в Управлении образования, предоставляет начальнику Управления образования список записавшихся граждан на прием, и вопросы, по которым обратились граждане, для подготовки информации по существу предоставленных вопросов.

5.6. При необходимости специалисты Управления образования могут запрашивать по вопросам заявителей дополнительную информацию в подведомственных учреждениях, которые обязаны ее предоставить.

5.7. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи.

5.8. Во время приема, в целях оперативного решения вопросов, поставленных в обращениях граждан, присутствуют заместитель начальника Управления образования и начальники структурных подразделений (отделов) Управления образования в рамках их компетенции, в соответствии с поставленным заявителем вопросом.

5.9. На обращение заводится карточка личного приема гражданина с кратким содержанием. По итогам приема личная карточка приема гражданина с резолюциями фиксируются в журнале личного приема граждан начальником Управления образования администрации ЗАТО Александровск и передаются на рассмотрение исполнителям.

5.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях начальником Управления образования дается поручение исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в личной карточке приема гражданина в ходе проведения приема.

5.11. Исполнители обязаны в 30 дневный срок, исключая обращения, где указаны другие сроки, представить информацию о выполнении поручения и подготовить ответ заявителю.

6. Неразглашение сведений, ставших известными при рассмотрении обращения граждан

6.1. Все работники Управления образования несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

6.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица.

6.3. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.