

П О Л О Ж Е Н И Е
о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в
Муниципальном казённом учреждении «Управление образования»
муниципального образования «Боханский район»

1. Общие положения.

11. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном казённом учреждении «Управление образования» муниципального образования «Боханский район» (далее – Управление образования) определяет порядок осуществления в Управлении образования личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в Управление образования в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее - обращения).

12. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и инструкцией по делопроизводству.

13. В Управлении образования в соответствии с законодательством рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, относящимся к их компетенции.

14. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником Управления образования, его заместителем, и уполномоченными должностными лицами Управления образования.

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

2. Прием и регистрация поступающих обращений.

21. Обращения граждан, поступившие по почте, вскрываются секретарем, регистрируются в журнале входящей корреспонденции и передаются на резолюцию начальнику Управления образования.

22. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной Управления образования, проверяется наличие приложений, уточняются в случае неразборчивого написания фамилия, имя, отчество, адрес. Секретарь за приложенные к обращениям документы после передачи исполнителю ответственности не несет. 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.

23. Гражданин также может направить свое обращение по электронной почте на адрес Управления образования.

24. Все обращения граждан, поступившие непосредственно начальнику Управления образования, его заместителю без регистрации, должны быть переданы секретарю для регистрации.

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

26. Централизованный учет, регистрацию обращений осуществляет заместитель

методист, ответственный за ведение кадровой работы Управления образования в журнале регистрации предложений, заявлений и жалоб.

27. При поступлении повторных обращений в журнале регистрации предложений, заявлений и жалоб указывается пометка «Повторно». Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, 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.

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

29. 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 соответствии с 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.

210. 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.

211. 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 или 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, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

3. Направление обращения на рассмотрение.

31. Зарегистрированные обращения, исходя исключительно из его содержания, передаются на рассмотрение начальнику Управления образования.

32. 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.

33. 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.

34. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы у заявителя.

35. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по

компетенции, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел писем и приема граждан, указывает при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

36. 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.

37. Весь ход рассмотрения обращения с записью поручений руководства заносится в регистрационно-контрольную карточку в автоматизированную компьютерную программу.

38. Не разрешается передавать обращения из одного структурного подразделения в другое, минуя специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

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

310. 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.

311. 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.

312. 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.

313. 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.

314. 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, направившему обращение сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

315. 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.

316. 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.

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

42. 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.

43. 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 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.

44. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица администрации в пределах своей компетенции.

45. Подготовленные исполнителями ответы на обращение заявителя со всей перепиской и другими материалами передаются должностному лицу, давшему поручение.

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

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

48. Снять документы с контроля может должностное лицо, давшее контрольное поручение по обращению.

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

410. О нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан информируется начальник Управления образования для принятия мер.

411. Данные о списании документа в дело заносятся в журнал регистрации предложений, заявлений и жалоб с проставлением даты закрытия письма, результатом рассмотрения, после чего вся переписка помещается в папку «Дело».

412. Хранение архивных дел осуществляется в течение 5 лет с момента регистрации обращения. По истечении указанного срока дела уничтожаются на основании Инструкции по делопроизводству.

5. Организация личного приема граждан

51. Прием граждан в Управлении образовании ведут начальник, его заместитель, руководители структурных подразделений согласно утвержденному графику.

52. Начальник Управления образования ведет прием один раз в неделю (понедельник) с 14.00 часов до 17.00 часов. При необходимости может быть назначен дополнительный прием.

5.2. Запись на личный прием к начальнику Управления образования осуществляет секретарь при предоставлении заявителем документа, удостоверяющего его личность. Секретарь вправе уточнить и записать содержание вопроса, подлежащего для рассмотрения и выслушав посетителя, консультирует и разъясняет ему порядок решения его проблемы.

5.3. Если гражданин впервые обратился в Управление образования, секретарь

направляет его на личный прием к заместителю начальника и начальнику отдела в рамках их компетенции, в соответствии с поставленным заявителем вопросом.

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. Секретарь предоставляет начальнику Управления образования список записавшихся граждан на прием и вопросы, по которым обратились граждане для подготовки информации по существу поставленных 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, начальники отделов в рамках их компетенции, в соответствии с поставленным заявителем вопросом.

5.9. На обращение заводится регистрационная карточка с кратким содержанием. По итогам приема регистрационные карточки с резолюциями фиксируются в журнале приема граждан начальником Управления образования по личным вопросам 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 должностными лицами даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется на регистрационной карточке должностными лицами в ходе проведения приема.

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

5.12. График приема граждан работниками Управления образования размещается на официальном сайте Управления образования.

6. Неразглашение сведений, ставших известными при рассмотрении обращений граждан

Все работники Управления образования несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями работающего лица. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Форма карточки личного приема гражданина

Дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.

Сведения о заявителе: _____

Ф.И.О., место работы, домашний адрес, телефон

Содержание устного обращения: _____

Прием осуществлял: _____

Должность, Ф.И.О.

Результаты личного приема гражданина:

Дано устное разъяснение: _____

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в: _____

Копия карточки направлена в: _____

Регистрационный номер _____

_____ / _____

Должность, Ф.И.О.

Подпись

Дата регистрации « ____ » _____ 20 ____ г.

Регистрационный номер документа _____

М.П.

Приложение № 2
Утверждено
приказом начальника от
01.04.2020 № ____

Форма Журнала учета письменных обращений граждан

Регистрационный номер	Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Ф.И.О., адрес, телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. лица, ответственного за рассмотрение обращения, дата получения обращения и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	Сведения о месте хранения материалов рассмотрения обращения	Примечания
--------------------------	---------------------	--	--	------------------------------------	--	---	--	------------