

УТВЕРЖДЕНО
приказом МУ «Отдел образования Шатойского
муниципального района»
от «12» 01 2015 г.



Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «Отдел образования
Шатойского муниципального района»

1. Общие положения

- 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.
- 1.2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района», поступившие в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсу, информационным системам общего пользования.
- 1.3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
- 1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных
обращений граждан

- 2.1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются в приемной МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» специалистом по делопроизводству и электронному документообороту, в порядке, установленном настоящим Положением.
- 2.2. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение одного дня с момента поступления в Журнале учета письменных обращений граждан по форме согласно приложению №1 к настоящему Положению.
- 2.3. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а обращения, не требующие

дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней.

- 2.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.
- 2.5. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района», то такое обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.6. Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается начальником МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» или его заместителем.
- 2.7. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.
- 2.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.
- 2.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 2.10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
- 2.11. В случае 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- 2.12. Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер.
- 2.13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 2.14. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 2.15. По фактам, изложенным гражданином в обращении, МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.
- 2.16. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы.
- 2.17. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 2.18. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района», в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:
- принятии обращения к рассмотрению;
 - о направлении по принадлежности в государственные органы Российской Федерации, органы местного самоуправления, должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к ведению Рособоронзаказа, с извещением об этом автора обращения;
 - об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.
- 2.19. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к

компетенции МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в течение семи дней со дня регистрации структурное подразделение-исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

- 2.20. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.
- 2.21. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано, - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.
- 2.22. Ответ на обращение подписывается начальником МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» или его заместителем.
- 2.23. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района», хранятся в приемной МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района».
- 2.24. 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 подшивать в дела запрещается.
- 2.25. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

3. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан

- 3.1. Прием граждан проводится начальником МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» или его заместителем не реже двух раз в месяц в установленные приказом МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» дни и часы.
- 3.2. Прием проводится в помещениях, свободных для доступа граждан и не требующих оформления специальных документов для организации приема. При отсутствии таких помещений в часы приема обеспечивается свободный проход граждан, прибывших на личный прием.
- 3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан по форме согласно приложению №2 к настоящему Положению.
- 3.4. Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении

вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

- 3.5. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.
- 3.6. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района», то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

4. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

- 4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.
- 4.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.
- 4.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляют руководство МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» (начальник, зам. начальника), специалист по делопроизводству.
- 4.4. Специалист по делопроизводству МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района» организует учет и анализ рассмотренных обращений и принятых по ним решений и представляет указанные данные в установленные сроки помощнику начальника МУ «Отдел образования Шатойского муниципального района».

к п. 2.2 Положению о порядке рассмотрения
 обращений граждан в МУ «Отдел образования
 Шатойского муниципального района»

Журнал учета письменных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя	Адрес места жительства заявителя	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение

к п. 3.3 Положению о порядке рассмотрения
 обращений граждан в МУ «Отдел образования
 Шатойского муниципального района»

Журнал учета приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7