



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ОЗЕРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

28 марта 2019

№ 181

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Озерского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации Озерского городского округа от 15.08.2016 № 2209 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Озерского городского округа» и в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, повышения эффективности работы образовательной системы, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Озерского городского округа (далее – Положение) (приложение).
2. Старшему инспектору отдела нормативного обеспечения и контроля деятельности образовательных учреждений Малыгиной А.В. ознакомить с Положением сотрудников Управления образования.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника Управления образования Втехину О.В.

Начальник Управления

Л.В. Горбунова

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования
администрации Озерского городского округа**

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Управлении образования администрации Озерского городского округа (далее – Управление образования), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

2. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан разработано в соответствии с:

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Положением об Управлении образования администрации Озерского городского округа Челябинской области, утвержденным решением Собрании депутатов Озерского городского округа Челябинской области от 18.09.2013 № 149.

3. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок.

4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Управление образования осуществляется по адресу: ул.Уральская, д. 8, г. Озерск, 456780 Челябинская область (приемная каб.214).

График работы приемной Управления образования:
понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.30 до 17.42;
пятница - с 8.30 до 16.42;
обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Управления образования: ул.Уральская, д. 8, г. Озерск, Челябинская область, 456780.

Факсимильные обращения направляются по факсу: (35130) 7-19-62.

Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте Управления образования (gorono-ozersk.ru).

5. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и настоящим Положением.

II. Прием и регистрация обращений

6. Прием и первичная обработка поступающей в Управление образования корреспонденции осуществляется отделом нормативного обеспечения и контроля деятельности образовательных учреждений (далее – Отдел контроля).

7. Обращения регистрируются в системе электронного документооборота Управления образования в течение трех дней с даты их поступления. Регистрационный номер, дата регистрации и срок исполнения проставляется автоматически системой электронного документооборота.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

8. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

9. По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения проставляется штамп «Управление образования администрации ПРИНЯЛ Ф.И.О. «__» ____ 20__» с указанием даты приема обращения, подписи работника, принявшего обращение, и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование исполнительного органа, в который направляет обращение (Управление образования), либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, 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.

11. Обращение, поступившее в Управление образования в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо

направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

12. Перед вскрытием почтового конверта проверяется правильность его адресования и целостность упаковки. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения, после чего уничтожается. В случаях, когда только по конверту можно определить адрес и фамилию, имя, отчество (при наличии) отправителя, конверт хранится вместе с обращением в течение установленного срока.

13. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт в трех экземплярах (приложение № 1 к Положению). Такой же акт составляется при обнаружении денег, акций, иных ценных бумаг и материальных ценностей. Акт составляется работником, вскрывшим конверт, и подписывается начальником Отдела контроля. Первый экземпляр акта приобщается к обращению, второй - хранится в отделе нормативного обеспечения и контроля деятельности образовательных учреждений, третий - направляется отправителю обращения.

III. Рассмотрение обращений

14. Обращения, поступившие в Управление образования, подлежат обязательному рассмотрению.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Управлением образования имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

15. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Управление образования, докладываются начальнику Управления образования или его заместителям.

16. Сотрудник Отдела контроля, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, после регистрации в трехдневный срок передает

обращение на исполнение в отделы Управления образования в соответствии с резолюцией начальника Управления образования или его заместителей.

17. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является исполнитель, указанный в резолюции первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы. Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов документов.

В случае неистребования ответственным исполнителем информации в более ранние сроки, соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения срока исполнения представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и составления ответа.

18. Руководитель отдела Управления образования, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение:

- о порядке дальнейшего рассмотрения обращения;

- о внесении предложения по корректировке указания по исполнению обращения. Предложения по корректировке указания по исполнению обращения представляются на имя начальника Управления образования или его заместителя в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации документа, а по срочным и оперативным – незамедлительно, согласованные с руководителем отдела Управления образования, в полномочия которого будет входить дальнейшее рассмотрение обращения, если вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к компетенции отдела. При этом оригинал письменного обращения возвращается в Отдел контроля, ответственный за организацию работы с обращениями граждан;

- о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

19. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. 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.

20. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

21. Управление образования при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

22. 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 чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

23. В случае, 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 образования либо его заместители 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

25. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

26. При подготовке ответа на обращение гражданина, сотрудник отдела Управления образования, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или

защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

27. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

28. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

29. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются в отдел Управления образования, подготовивший предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения о обоснованности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

30. Ответы на обращения граждан подписываются начальником (заместителями начальника) Управления образования в соответствии с их компетенцией, если в обращении не обжалуются их действия.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное), или на адрес гражданина, указанного на конверте.

31. При необходимости предоставления информации о результатах рассмотрения обращения в вышестоящий государственный орган, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, ответ готовится за подписью начальника (заместителей начальника) Управления образования.

При ответе заявителю от имени администрации Озерского городского округа проект письма-ответа готовится ответственным исполнителем на бланке письма администрации Озерского городского округа за подписью соответствующего руководителя в трех экземплярах:

1 экз. – на бланке администрации Озерского городского округа за подписью соответствующего руководителя;

2 экз. и 3 экз – на бланке администрации Озерского городского округа за подписью соответствующего руководителя с согласованием начальника Управления образования.

К проекту ответа подготавливается сопроводительный лист в двух экземплярах. После регистрации сопроводительного листа в адрес

администрации направляются: сопроводительный лист с приложением трех экземпляров проекта ответа заявителю.

32. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется сформированный в системе электронного документооборота регистрационный номер (исходящий). Регистрационный номер ответа на обращение состоит, например, 25-01-37/115, где:

25 – индекс Управления образования как структурного подразделения администрации Озерского городского округа;

01 – индекс, указывающий, что заверенная копия после отправления подлинника адресату будет подшита в номенклатурное дело, формируемое руководством Управления образования;

37 – номер дела, куда будет подшит ответ заявителю;

115 – регистрационный номер, указывающий, каким по счету в определенной группе документов является данный документ.

Регистрация ответов на обращения граждан и формирование дел по обращениям граждан осуществляется отделом нормативного обеспечения и контроля деятельности образовательных учреждений Управления образования,

33. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

VI. Сроки рассмотрения обращений

34. Обращения граждан, поступившие в Управление образования, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

35. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, начальник Управления образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившегося обращение.

VII. Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

36. Сотрудники Управления образования, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

подготовку ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

37. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

38. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется начальник Управления образования.

39. В случае отсутствия (отпуск, командировка и т.д.) исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за регистрацию обращений.

VIII. Личный прием граждан

40. Запись на прием осуществляется сотрудниками отдела нормативного обеспечения и контроля деятельности образовательных учреждений Управления образования.

Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме начальника Управления образования, осуществляется отделом нормативного обеспечения и контроля деятельности образовательных учреждений.

41. Личный прием граждан начальником Управления образования осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, размещаемом на официальном сайте Управления образования Управления образования: gorono-ozersk.ru в подразделе «Он-лайн приёмная» раздела «Работа с обращениями граждан» раздела главного меню «Управление образования».

Прием граждан ведется по адресу:

ул. Уральская, д. 8, г. Озерск, Челябинская область, 456780.

42. Прием осуществляется начальником Управления образования в соответствии с графиком:

в первый и третий вторник месяца после 15:00.

43. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

44. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

45. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (приложение) либо непосредственно в системе электронного документооборота.

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.

46. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

47. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

48. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

IX. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

49. Отдел нормативного обеспечения и контроля деятельности образовательных учреждений Управления образования осуществляет контроль за исполнением обращений граждан, включающий:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

50. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем отдела Управления образования, определенного в качестве ответственного исполнителя.

51. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

52. Отдел нормативного обеспечения и контроля деятельности образовательных учреждений еженедельно собирает информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие десять дней.

53. Отдел нормативного обеспечения и контроля деятельности образовательных учреждений ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан.

Приложение №1
к Положению

Управление образования администрации Озерского городского округа
Челябинской области

АКТ

г.Озерск

_____ 20__ г.

Работники Управления образования _____

(должность, фамилия, инициалы)

составили акт о том, что при вскрытии почтового
отправления _____

обнаружено _____

(отсутствие документа, приложений, а также наличие денег, других ценных вложений и т.д.)

Настоящий акт составлен в 3-х экземплярах.

Подписи:

Приложение № 2
к Положению

Карточка личного приёма гражданина

Дата обращения « ____ » _____ 20__ на приём к

Дата приёма « ____ » _____ 20__ комната № _____

Ф.И.О. гражданина _____

Адрес места жительства _____

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приёма: _____

(устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)

Подпись гражданина _____
(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица,
ведущего приём _____
(расшифровка подписи)