

Приложение
к приказу управления
образования
администрации Бабаевского
муниципального округа
от 03.02.2023 года № 46

**Положение
о рассмотрении обращений граждан
в управлении образования Бабаевского муниципального округа
Вологодской области**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в управление образования Бабаевского муниципального округа Вологодской области (далее – управление образования администрации округа), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в управление образования округа.

1.3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в управлении образования округа осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Положением управления образования Бабаевского муниципального округа.

1.4. Рассмотрению подлежат обращения граждан и лиц, на которых распространяется действие Федерального закона об обращениях граждан, по вопросам, отнесенным к компетенции управления образования округа.

1.5. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.6. В управлении образования округа рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к его компетенции.

1.7. Рассмотрение обращений производится начальником управления образования округа, заместителями начальника управления образования администрации округа.

1.8. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, после их регистрации осуществляется специалистом управления образования администрации округа, ответственным за рассмотрение обращений.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в управлении образования округа;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации.

1.11. Сведения о местонахождении управления образования округа, полный почтовый адрес, сведения о днях личного приема граждан и часах, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещается:

- на официальном сайте управления образования округа;

1.12. Управление образования администрации округа располагается по адресу: 162480 Вологодская область, г. Бабаево, пл. Революции, д. 6; адрес электронной почты: babaevo.obr@yandex.ru.

1.13. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан и личных приемов: 8 81743 (2-23-05).

1.14. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов.

1.15. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании управления образования администрации округа. Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.1. Письменные обращения граждан на имя начальника управления образования администрации округа, заместителя начальника управления образования администрации округа, а также поступившие в форме

электронного документа, по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту, ответственному за регистрацию обращений.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению, при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста, принимающего обращения, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.5. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование управления образования администрации округа, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Специалист управления образования администрации округа производит регистрацию обращений, поступивших на имя начальника управления образования администрации округа, заместителей начальника управления образования администрации округа.

3.3. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и

более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ поступления обращения (письмо, электронная почта, в сети «Интернет», доставлено лично);

- почтовый и электронный адрес (при наличии), на который следует направить ответ на обращение;

- указывается вопрос обращения,

- делается отметка, если обращение остается на контроле;

- указывается должностное лицо, которому поручено рассматривать обращение в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращении;

- указывается дата и номер исходящего ответа на обращение.

(Приложение №1 и Приложение №2)

3.4. При заведении учетной карточки обращению присваивается регистрационный номер.

3.5. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности управления образования администрации округа, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения, поступившие на имя начальника управления образования администрации округа, заместителей начальника управления образования администрации округа в день регистрации передаются должностным лицам администрации округа, на имя которых они направлены, для рассмотрения и внесения резолюций.

4.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования администрации округа, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в тот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в управление образования администрации округа рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган (за исключением обращений, находящихся на особом контроле), срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником управления образования администрации округа либо заместителями начальника управления образования администрации округа на основании служебной записки ответственного исполнителя, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя, направившего обращение. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.3. Начальником управления образования администрации округа, заместителями начальника управления образования администрации округа, руководителями структурных подразделений к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение о рассмотрении обращения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие.

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный по резолюции первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обязаны представить исполнителю, указанному по резолюции первым, всю необходимую информацию для обобщения и подготовки ответа.

5.5. Обращения с резолюциями начальника управления образования администрации округа, заместителей начальника управления образования администрации округа сразу после внесения резолюции направляются на исполнение должностным лицам, которым поручено рассмотрение обращений.

5.6. Обращения с резолюциями руководителей структурных подразделений управления образования администрации округа сразу после внесения резолюций направляются на исполнение должностным лицам, которым поручено рассмотрение обращений.

5.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления, и 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 заявителя;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в случае, если он уполномочен на подписание ответа;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- 5.8. Должностное лицо, на основании направленного в установленном порядке запроса, обязано в течение 15 дней (со дня регистрации запроса) представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.
- 5.9. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его, указывая при этом должностное лицо управления образования администрации округа, которому, по его мнению, следует направить обращение.
- 5.10. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или 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 орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией.
- 5.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 5.12. 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 нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 5.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, в государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.14. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю 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 администрации округа, заместители начальника управления образования администрации округа либо должностные лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в управление образования администрации округа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

5.16. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в органы в соответствии с их компетенцией.

5.17. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.5.17 настоящего Положения.

5.18. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в управление образования администрации округа или соответствующему должностному лицу.

5.19. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения), ответы не даются.

5.20. В случае если текст поступившего письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.21. В случае, поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте управления образования администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Требования к оформлению ответа на обращение.

6.1. Ответы на обращения готовят должностные лица управления образования администрации округа в пределах своей компетенции.

- 6.2. Ответы на обращения граждан подписывают начальник управления образования администрации округа, заместители начальника управления образования администрации округа.
- 6.3. Ответы в органы государственной власти, в органы местного самоуправления об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает начальник управления образования администрации округа или лицо, его замещающее.
- 6.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры были приняты по обращению.
- 6.5. В ответе в органы государственной власти, в органы местной власти должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.
- 6.6. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива, с обязательным предложением довести его содержание до сведения остальных авторов обращения. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется одному из них, как правило, первому гражданину по расположению подписи, указавшему свой адрес места жительства.
- 6.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.
- 6.8. Ответы гражданам, в органы государственной власти, в органы местной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в управлении образования администрации округа.
- 6.9. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.
- 6.10. Ответы на обращения за подписью начальника управления образования администрации округа и заместителя начальника управления образования администрации округа, оформленные на бланке в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству, направляются на подпись начальнику управления образования за три рабочих дня до окончания контрольного срока специалистом, отвечающим за работу с обращениями граждан.
- 6.11. После регистрации ответа, подписанного начальником управления образования администрации округа, либо уполномоченными должностными лицами, специалист направляет ответ автору обращения почтовым отправлением, либо по электронной почте, если обращение от гражданина поступило в электронной форме. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя контроль за:

- а) полнотой и качеством рассмотрения обращений;
- б) своевременностью исполнения;
- в) выявлением и устранением нарушений прав и законных интересов граждан;
- г) соблюдением порядка рассмотрения обращений в соответствии с действующим законодательством;
- д) подготовкой ответов на поставленные в обращениях вопросы.

7.3. На контроль ставятся обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе управления образования администрации округа.

7.4. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется должностными лицами, на рассмотрении которых находятся обращения граждан. Специалист, ответственный за рассмотрение обращений граждан, напоминает ответственным лицам об истечении сроков их рассмотрения.

7.6. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на руководителя управления образования администрации округа, должностных лиц управления образования администрации округа, которым было поручено рассмотрение обращения.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Прием граждан ведёт начальник управления образования администрации округа, заместители начальника управления образования администрации округа, руководители структурных подразделений управления образования администрации округа.

8.3. Запись на личный прием осуществляется ежедневно с 09.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

8.4. На каждого гражданина оформляется карточка личного приема.

8.5. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования администрации округа или должностных лиц управления образования администрации округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.9. С графиком приема посетители могут ознакомиться на сайте управления образования администрации округа.

8.10. Начальник управления образования администрации округа, заместители начальника управления образования администрации округа, руководители структурных подразделений управления образования при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов управления образования администрации округа, руководителей учреждений или предприятий, расположенных на территории Бабаевского муниципального округа;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.11. После завершения личного приема специалист оформляет рассылку документов с приема, если по итогам приема будут выданы поручения.

8.12. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема начальника управления образования администрации округа осуществляет специалист, заместителями управления образования администрации округа, руководителями структурных подразделений управления образования администрации округа – специалистом, который организует личный прием.

8.13. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист:

- называет наименование управления образования администрации округа;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать разговоров с иными лицами и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.8. Специалист ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их начальнику управления образования администрации округа.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

10.1. Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) управления образования администрации округа в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Решения или действия (бездействие) должностного лица управления образования администрации округа, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Положения, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу управления образования администрации округа.

10.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица управления образования администрации округа подается

в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Положением.

10.4. В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

10.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в управление образования администрации округа.