



Российская Федерация

Министерство образования Иркутской области

Управление образования администрации Киренского муниципального района

ПРИКАЗ

31 декабря 2015 г.

№ 162

Киренск

В целях реализации прав граждан на обращение, повышения качества рассмотрения обращений граждан, руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 – «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Положением Управления образования администрации Киренского муниципального района, утвержденным Решением Думы Киренского муниципального района от 27.10.2010 г. № 117/5,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок обращений граждан в Управлении образования администрации Киренского муниципального района;
2. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания;
3. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования администрации Киренского муниципального района:



[Signature] Л. П. Стрелкова



КОПИЯ ВЕРНА
Начальник управления образования администрации Киренского муниципального района
31 "декабря" 2015 г.
Л. П. Стрелкова

Утверждаю:
начальник управления
образования
администрации Киренского
муниципального района
Л.И. Стрелкова



Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Киренского муниципального района

1. Общие положения

1. Порядок обращения граждан в Управление образования Киренского муниципального района (далее - Управление образования) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Управление образования и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, контроля за исполнением, по обращению граждан.

1.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

- обращение гражданина – изложенное в письменной или устной форме предложение, заявление или жалоба гражданина;
- предложение – обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений, на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, на решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности государства и общества;
- заявление – обращение гражданина по поводу реализации принадлежащего ему права;
- жалоба – обращение гражданина по поводу нарушенных решениями и действиями (бездействием) органов (должностных лиц) его прав, свобод или законных интересов, в том числе предоставлением официальной информации, послужившей основанием для принятия решений и совершенствования действий(бездействия);

- коллективное обращение – обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Управление образования осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», и настоящим Положением.

1.3. В Управлении образования рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Управления образования.

1.4. Регистрация письменных и устных обращений граждан (в том числе обращений, поступивших в ходе личного приема) осуществляется ответственным специалистом Управления образования.

1.5. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан (в том числе обращений, поступивших в ходе личного приема) осуществляется начальником Управления образования и специалистами Управления образования, ответственными за координацию работы с обращениями граждан.

1.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение руководителю образовательного учреждения, иному должностному лицу, решение или действие (бездействие), которой обжалуется.

1.7. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные коллективные обращения в Управление образования.

2. Требования к письменному обращению граждан

2.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа управления образованием;
- фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица, которому направлено сообщение;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложение существа обращения;
- личная подпись и дата.

2.2. К обращениям могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или копии. Граждане вправе обратиться просьбой направить ответ на имя уполномоченного ими лица.

2.3. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать:

- наименование органа управления образованием;
- фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;
- изложение существа обращений;
- фамилию, имя, отчество обращающегося;
- почтовый адрес заявителя (место жительства);
- контактный телефон.

2.4. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;
- текст письменного обращения не поддается чтению.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.5. Сотрудники Управления образования, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращении граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями

4.5. При регистрации вносятся следующие основные реквизиты обращения граждан:

- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- наименование вида обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения, его ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения;
- ввод передачи обращений (почтой, факсом, электронной почтой);

4.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, оно не подлежит направлению на рассмотрение.

5. Направления обращения на рассмотрение

5.1. Зарегистрированные у ответственного специалиста обращения граждан передаются начальнику Управления образования. После рассмотрения начальником Управления образования и внесения резолюций обращения граждан передаются на рассмотрение специалистам на исполнение.

5.2. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах запросах следует направлять ксерокопии этих обращений.

5.3. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

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

6. Сроки исполнения письменных обращений граждан

6.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Управлении образования, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанием в сопроводительном письме сроков исполнения

6.2. Установлены следующие сроки исполнения обращения граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок или разрешения вопроса по существу – до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

6.3. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ в течение 10 дней с момента принятия по нему соответствующего решения. В случае отклонения обращений указывается мотивы отклонения, разъясняется порядок обжалования.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

6.4. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена непосредственно на исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки) не снимают с начальника отдела ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращения граждан.

7. Рассмотрение обращений в конфликтной комиссии

7.1. Для рассмотрения обращения, создается конфликтная комиссия, в которую привлекаются специалисты, курирующие направления по вопросам, имеющимся в обращении граждан, или письмо передается конкретному специалисту.

Исполнитель готовит проект письма и согласовывает с начальником, после согласования печатает ответ заявителю.

7.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашения содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.10. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, региональные нормативные документы, 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), к которому может быть направлена жалоба. Ответы, составленные на основании нормативно - правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

8. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

8.1. Ответы на обращения граждан дает начальник Управления образования и заместители начальника в пределах своей компетенции.

8.2. Ответ заявителю дается в письменной и устной форме. Письменный ответ оформляется на бланках Управления образования в соответствии с установленными правилами.

8.3. При написании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения, почтовый адрес. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (или на адрес лица, указанного на конверте), в отдельных случаях каждому из лиц, подписавших обращение.

8.4. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

8.5. Регистрация ответов, подписанных начальником Управления образования, осуществляется ответственным специалистом.

8.6. Ответы на письменные обращения, поступившие в Управление образования, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в

обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

8.7. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением) формируются в дела с номенклатурой дел в порядке, установленном в Управлении образования.

8.8. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

8.9. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста организационного отдела.

9. Контроль над исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

9.1. Контроль над полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия, (бездействие) должностных лиц.

9.2. Контроль над своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на заместителя начальника.

9.3. В целом система контроля направлена на обеспечение своевременного и качественного рассмотрения поступивших обращений граждан.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

9.4. Контроль над рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Управлении образования и заканчивается при регистрации и отправления окончательного ответа его автору.

9.5. Контроль над своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме руководителя, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

9.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

10. Организация личного приема граждан

10.1. Личный прием граждан проводится начальником Управления образования. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

10.2. Часы и дни личного приема граждан начальником Управления образования: вторник с 14.00 до 16.00.

10.3. Граждане, желающие прийти на личный прием к начальнику Управления образования по личным вопросам, обращаются к секретарю начальника.

10.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

10.5. Содержание устного обращения заносится в журнал. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.6. Запись на повторный прием к руководителю по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее срока получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Повторный прием одного и того же лица осуществляется при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.

10.7. По окончании приема начальник доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

10.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.10. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление начальнику Управления образования. Если по представленным материалам не поступают дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело, обращение снимается с контроля.

10.11. На личном приеме не могут рассматриваться:

- обращения тех же лиц и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных).

10.12. Материалы с личного приема руководителя хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

10.13. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие начальником Управления образования решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

11. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

11.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством РФ.