



Управление образования администрации Киренского муниципального округа

ПРИКАЗ

29 сентября 2026 года

№ 233

Киренск

**Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в Управление образования
администрации Киренского муниципального округа**

В целях реализации прав граждан на обращения, повышения качества рассмотрения обращений граждан, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об Управлении образования администрации Киренского муниципального округа, утвержденным Решением Думы Киренского муниципального округа от 19.11.2025 № 13,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Киренского муниципального округа (Приложение 1);
2. Признать утратившим силу Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Киренского муниципального района, утвержденный приказом Управления образования от 31.12.2015 №262;
3. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания;
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Начальник Управления образования
администрации Киренского муниципального округа**



О.П. Сурова

Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Киренского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования Киренского муниципального округа (далее - Управление образования) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, а также регламентирует организацию работы с обращениями, правила регистрации, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства.

1.2. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

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).

Обращение может быть коллективным – обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания.

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

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

1.5. Регистрация письменных и устных обращений граждан (в том числе обращений, поступивших в ходе личного приема) осуществляется секретарем Управления образования в день их поступления.

1.6. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан (в том числе обращений, поступивших в ходе личного приема) осуществляется специалистами Управления образования, определенными руководителем Управления образования.

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

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 заявителя и дата.

2.2. К обращениям могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или копии. Граждане вправе обратиться с 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 членам его семьи;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении не указаны ФИО заявителя и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

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 лица, работающего с

обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан без их согласия.

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

2.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно замещающему его должность. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения заместителю начальника.

3. Регистрация поступающих обращений

3.1. Все поступающие в Управление образования документы и обращения граждан принимаются и регистрируются секретарем в день их поступления.

3.2. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами Управления образования, должны быть переданы секретарю Управления не позднее следующего рабочего дня для регистрации.

3.3. На поступившие в Управление образования обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с указанием номера, даты регистрации, наименования Управления образования.

3.4. Регистрация обращений граждан производится в журнале установленной формы.

3.5. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми.

3.6. Письма от одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

3.7. Руководитель знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки рассмотрения.

3.8. Секретарь Управления образования указывает в журнале исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

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

3.10. 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.

4. Рассмотрение обращений граждан.

Сроки исполнения письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам Управления образования.

4.2. Исполнители, должностные лица Управления образования, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- внимательно разбираются в существе обращения, направляются для проверки на места;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в образовательных учреждениях и у иных должностных лиц;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- принимают обоснованные решения по обращениям, обеспечивают контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью руководителя Управления образования или его заместителя.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ в установленные сроки. 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.

4.7. 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.

4.8. Письменное обращение, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Управления образования, направляются в течение трех 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, переадресации обращения.

4.9. 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.

4.10. 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).

4.11. 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.

5. Контроль за работой по рассмотрению обращений граждан

5.1. Рассмотрение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Управления образования и образовательных организаций; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав и т.д.

5.2. Контроль за 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.

5.3. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на заместителя начальника.

5.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения. Контроль начинается с момента регистрации обращения в Управлении образования и заканчивается при регистрации и отправления окончательного ответа его автору.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Работу по организации приема граждан проводит секретарь Управления образования.

6.2. Прием посетителей руководителем Управления образования осуществляется в часы, отведенные для приема граждан. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах размещена на официальном сайте Управления образования.

6.3. Часы и дни личного приема граждан руководителем Управления образования: четверг с 13.30 до 16.30.

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

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. По окончании приема руководитель 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.

6.9. 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.

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