

Приложение
к приказу отдела образования управления
по социально-культурному развитию
администрации Ивнянского района
от 29 декабря 2012 г. N708

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в отдел образования (далее - Положение) разработано в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060), 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, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере образования, а также по совершенствованию системы образования, поступившие в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, информационным системам общего пользования в отдел образования.

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

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.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в органы управления образованием или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.4. Настоящее положение обязательно для исполнения всеми работниками отдела образования (далее - "Организация").

1.5. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Организации, необходимо иметь в виду:

1.5.1. Гражданами считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

1.5.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, заверенной в порядке [п. 4 ст. 185](#) Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.5.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.5.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц.

При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Организации, работников, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и

сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.5.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. В Положении используются следующие основные термины:

1). Обращение гражданина (далее - "обращение") - направленное в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию.

2). Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации.

3). Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Организации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательных организаций и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и отдельных сотрудников.

4). Жалоба - обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Организации, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

5) Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Организации.

1.7. При рассмотрении обращения Организацией гражданин имеет право:

1). Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2). 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.

3). Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4). Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5). Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Организация работы с обращениями граждан

2.1. Организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Организацию по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Обращения граждан принимают все работники Организации, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (руководитель, заместители руководителя, руководители структурных подразделений, и т.д.).

2.4. В то же время по возможности обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального процесса обслуживания других граждан следует направлять в приемную Организации.

2.5. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение одного дня с момента поступления в [Журнале](#) учета письменных обращений граждан по форме согласно приложению N 1 к настоящему Положению.

2.5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество 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.

2.5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5.3. Обращение, поступившее в Организацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#), установленном настоящим 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.

2.6. По фактам, изложенным гражданином в обращении, Отдел образования может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

2.7. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в органы местного самоуправления, должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к ведению Отдела образования, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

2.8. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней.

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.

2.9. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Отдела образования содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других муниципальных органах, то в течение семи дней со дня регистрации исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается начальником Отдела образования или его заместителем.

2.10. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

2.11. Работники, указанные в [2.3](#) настоящего положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по удовлетворению поступивших обращений.

В случае невозможности удовлетворения обращения гражданина данным работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю.

2.12. Работник Организации, которому поручено рассмотреть обращение:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и

законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.13. О результатах рассмотрения обращения гражданина ответственное лицо готовит проект ответа для представления на подпись руководителю или заместителю руководителя.

2.14. Письма - ответы на обращения граждан, подписанные руководителем и заместителями руководителя Организации, отправляют через Приемную, где им присваивают соответствующие регистрационные номера.

2.15. Передача зарегистрированных Отделом письменных обращений граждан из одного подразделения Организации в другое допускается только по согласованию с руководителем Организации.

2.16. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.17. 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.

2.18. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.19. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

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

2.21. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.22. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия или почтовый адрес гражданина, 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.

2.23. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.24. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Организации вправе

принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

2.25. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Организации.

2.26. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, структурные подразделения Организации формируют в дело.

Копии документов, связанных с рассмотрением письменных обращений граждан (поручений руководства Организации по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительных писем, ответов о рассмотрении писем и др.), структурные подразделения Организации направляют в Приемную руководителя.

2.27. 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.

2.28. 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. Личный прием граждан проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в [Журнал](#) учета приема граждан по форме согласно приложению N 2 к настоящему Положению.

3.3. 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.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

3.5. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Организации, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

3.6. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

4. Взаимодействие структурных подразделений Организации

4.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями Организации в первоочередном порядке.

4.2. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения к другому работнику и/или в другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения гражданина ему должно быть оказано всемерное содействие в урегулировании такого обращения.

5. Ответственность

5.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- не фиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение настоящего Положения.

5.2. Каждый работник Организации несет ответственность за качество и своевременность

выполнения обращений настоящего Положения в части своих обязанностей.

5.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

5.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

6. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

6.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

6.3. Координацию рассмотрения письменных, в том числе электронных и устных, обращений граждан, а также ведение их централизованного учета осуществляет машинистка - делопроизводитель аппарата отдела образования.

6.4. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в структурные подразделения Организации, осуществляют руководители этих подразделений.

6.5. Руководители структурных организуют учет и анализ рассмотренных обращений и принятых по ним решений и обеспечивают представление указанных данных в установленные сроки руководителю Организации, а также принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение N 1
к п. 2.5. Положения

ЖУРНАЛ учета письменных обращений граждан

N п/п	Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	N дела	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение N 2
к п. 3.2. Положения

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

Согласовано:

_____ / _____

" ____ " _____ г.

Ознакомлены:

_____ (Ф.И.О., должность работника)

_____ (подпись)
