АДМИНИСТРАЦИЯ ФУРМАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГОРАЙОНА

МУ ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ

ПРИКАЗ

от 10.01.2018 **№ 10**

г. Фурманов

Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном учреждении отделе образования администрации Фурмановского муниципального района Ивановской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.20106 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в МУ отделе образования,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном учреждении отделе образования администрации Фурмановского муниципального района Ивановской области (Приложение 1).

2. Сотрудникам МУ отдел образования обеспечить рассмотрение обращений и личный прием граждан в строгом соответствии с требованиями настоящим Положением.

3. Отменить приказ МУ отдела образования от 18.08.2008 № 412 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном учреждении отдел образования администрации Фурмановского муниципального района Ивановской области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник
МУ отдела образования **И.Ю.Саломатина**

Приложение
к приказу МУ отдела образования
от 10.01.2018 года № 10

П О Л О Ж Е Н И Е
о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном учреждении отделе образования администрации Фурмановского муниципального района Ивановской области

Настоящее Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном учреждении отделе образования администрации Фурмановского муниципального района Ивановской области (далее – Положение, МУ отдел образования) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в МУ отделе образования и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в МУ отделе образования.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан МУ отделом образования.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в МУ отдел образования.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

3.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МУ отдел образования письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, принятых МУ отделом образования, деятельности МУ отдела образования, муниципальных учреждений образования, находящихся в ведении МУ отдела образования, развитию общественных отношений;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод (или конституционных прав и свобод других лиц) либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе МУ отдела образования, муниципальных учреждений образования, находящихся в ведении МУ отдела образования, либо критика деятельности указанных организаций и сотрудников;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении (или защите) его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращений в МУ отделе образования гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в 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 и (или) судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МУ отдел образования с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

6.1.1. Наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего сотрудника, либо должность соответствующего лица;

6.1.2. Свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

6.1.3. Почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

6.1.4. Суть предложения, заявления или жалобы;

6.1.5. Ставит личную подпись и дату.

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

6.3. Обращение, поступившее в МУ отдел образования в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

6.3.1. Свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

6.3.2. 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.

7. Направление и регистрация письменного обращения

7.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно МУ отдел образования.

Поступившие в адрес начальника МУ отдела образования или других сотрудников МУ отдела образования письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются непосредственно должностному лицу, которому адресованы.

7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МУ отдел образования.

7.3. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется сотрудником МУ отдела образования, ответственным за прием и регистрацию документов в МУ отделе образования. Сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений;

- прием обращений, направленных факсимильной связью осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Сотрудник, принявший обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

7.4. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику МУ отдела образования или лицу, исполняющему его обязанности в день регистрации или на следующий рабочий день.

7.5. Регистрация обращений производится путем проставления соответствующего штампа с указанием номера и даты регистрации на самом обращении заявителя.

Регистрация ведется в журнале регистрации входящих документов в МУ отделе образования. Нумерация при регистрации обращений в журнале ведется с начала календарного года.

7.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МУ отдела образования, направляется в течение семи 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, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 10.4 раздела 10 настоящего Положения.

7.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7.5 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в МУ отдел образования в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Для исполнения обращения начальник МУ отдела образования дает соответствующее письменное поручение в форме резолюции, в которой указываются: кому и что поручается, личная подпись начальника МУ отдела образования и дата, срок исполнения, если он отличается от установленного законодательством срока - 30 дней.

В поручении могут определяться методы, формы рассмотрения обращений заявителя: комиссионное рассмотрение, рассмотрение с выходом (выездом) на место или с участием заявителя и т.д.

9. Рассмотрение обращения

9.1. МУ отдел образования:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в организациях, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. МУ отдел образования на поступивший в установленном порядке запрос государственных органов власти или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставлять 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 предоставления.

9.3. Авторам письменных обращений ответы направляются на бланке МУ отдел образования за подписью начальника МУ отдела образования.

Рассмотрение обращения считается законченным только тогда, когда заявителю дан ответ по существу.

9.4. Ответ на обращение, поступившее 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.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. 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 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.

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

10.3. МУ отдел 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МУ отдел образования в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.5. 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 МУ отдела образования 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 адрес. Гражданин, направивший обращение уведомляется о данном решении.

10.6. 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.

10.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, впоследствии были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МУ отдел образования.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее в МУ отдел образования в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

11.2. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены начальником МУ отдела образования не более чем на 30 дней с направлением заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости продления срока.

11.3. Начальник МУ отдела образования вправе сократить срок его рассмотрения до 10 дней, а в отдельных случаях и до более короткого срока. В этом случае указанный в поручении срок исчисляется со дня отправки поручения и до регистрации ответа на это поручение или до конкретно указанной начальником МУ отдела образования даты исполнения его поручения. Более позднее исполнение является нарушением срока рассмотрения обращения.

11.4. В случае, если исполнение обращения отписано нескольким сотрудникам МУ отдела образования, то контрольный срок и централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнитель не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязан представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

11.5. Если в силу объективных причин контрольный срок рассмотрения обращения не может быть исполнен, то исполнитель может письменно обратиться к автору поручения с просьбой о продлении срока исполнения его поручения с указанием причины невозможности рассмотрения обращения в первоначально установленный срок.

12. Требования, предъявляемые к ответам, даваемым на обращения граждан

12.1. Требования, предъявляемые к ответам, даваемым на обращения граждан:

- правильность, объективность и полнота рассмотрения вопроса, поднятого в обращении заявителя;
- рассмотрение обращения заявителя в установленные сроки;
- в ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать меры, предпринятые к виновным;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то в нем указывается срок окончательного разрешения вопроса.

13. Организация хранения письменных обращений, предложений, жалоб, заявлений граждан и материалов к ним

13.1. Письменные обращения граждан хранятся в папках согласно номенклатуре дел МУ отдела образования.

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.

13.2. Запрещается выдача на руки заявителям их зарегистрированных обращений, предложений, жалоб, заявлений и служебных материалов по их рассмотрению, а также писем и материалов к ним, в которых затрагиваются интересы других лиц. Возврат автору его обращения возможен до его регистрации. По письменному заявлению гражданина можно остановить рассмотрение его обращения.

В исключительных случаях возврат автору обращения, заявления или жалобы и приложенных к ним документов разрешается в течение всего периода рассмотрения и архивного хранения этих материалов при условии соответствующих записей и подписи самого заявителя о получении запрошенных материалов.

13.3. За выдачу зарегистрированных писем их авторам, равно как и за их утерю, несут ответственность те сотрудники, на которых возложено исполнение письма либо его хранение.

14. Личный прием граждан

14.1. Личный прием граждан в МУ отделе образования проводится начальником МУ отдела образования в соответствии с графиком личного приема граждан. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте МУ отдела образования, а также на информационном стенде в МУ отделе образования.

14.2. Сотрудником, ответственным за прием и регистрацию документов в МУ отделе образования, ведется предварительная запись на личный прием. Во время осуществления записи гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности, сложившейся в ходе записи посетителей на прием.

Сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов в МУ отделе образования, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляет формирование необходимой для приема информации.

14.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

14.6. При повторном обращении гражданина все ранее поступившие письма и ответы этому заявителю передаются сотруднику МУ отдела образования.

14.7. В случае необходимости для рассмотрения вопросов, поставленных заявителем во время приема, на прием могут быть приглашены сотрудники МУ отдела образования.

14.8. Информация о мерах, принятых по обращениям граждан, побывавших на личном приеме, сотрудником, на которого возложено исполнение обязанностей по организации и проведению личного приема граждан, направляется начальнику МУ отдела образования.

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

15. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

МУ отдела образования осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

16. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

17. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

17.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) сотрудниками МУ отдела образования при рассмотрении обращения, по решению суда.

17.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МУ отделом образования, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.