

Приложение 1 к приказу № 133- Д от 21.09.2018 «Об утверждении порядка организации личного приема граждан в муниципальном органе «Управление образования городского округа Краснотурьинск»

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальном органе «Управление образования городского округа**  
**Краснотурьинск»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном органе «Управление образования городского округа Краснотурьинск» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006, а также рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (с учётом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 № 7-ФКЗ);

-Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

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

*Предложение*-обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, управления образования и т.д.

*Заявление*- обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

*Жалоба*- обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

1.5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок

рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

1.6. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на старшего инженера муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск».

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется начальником муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск».

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется лицом, ответственным за рассмотрение обращения гражданина, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в муниципальный орган «Управление образования городского округа Краснотурьинск» лицом, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск» направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Письменное и электронное обращение, поступившее в муниципальный орган «Управление образования городского округа Краснотурьинск», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.8. В исключительных случаях начальник муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.9. Ответ на обращение подписывается начальником муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск». Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

## **3. Личный приём граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется по адресу: г. Краснотурьинск, ул. Молодежная, д. 1 кабинет 101 в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан в муниципальном органе «Управление образования городского округа Краснотурьинск»

3.2. Прием граждан организуется еженедельно.

3.3. График приема граждан доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся по адресу: г. Краснотурьинск, ул. Молодежная, д. 1, а также на сайте муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск».

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2 к приказу № 133- Д от 21.09.2018 «Об утверждении порядка организации личного приема граждан в муниципальном органе «Управление образования городского округа Краснотурьинск»).

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

#### **4. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.**

4.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется начальником муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск».

4.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в личных карточках приема.

4.3. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается начальником муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск».

#### **5. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан**

5.1. Должностные лица, сотрудники муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск», рассматривающие обращения граждан в установленном законодательством порядке, обязаны представлять материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений граждан, за исключением тех, которые содержат государственную, служебную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок представления.

5.2. Должностные лица, виновные в умышленном непредставлении истребуемых материалов, несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

5.3. При рассмотрении обращений граждан запрещается без согласия обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также по мотивированной просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о нём (фамилия, имя, отчество, место жительства, работы или учёбы).

5.4. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков письменного ответа на обращения граждан, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, представление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. В случае, если связанные с рассмотрением обращения данные недостоверные или порочащие гражданина сведения были опубликованы в средствах массовой информации, должностное лицо, представившее эти сведения, обязаны принять меры по опубликованию опровержения в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О средствах массовой информации».

5.6. Преследование гражданина за содержащуюся в его обращении критику влечёт за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Карточка  
личного приема гражданина**

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес (электронный адрес) <\*>: \_\_\_\_\_

Номер телефона/факса <\*>: \_\_\_\_\_

Дата и время личного приема: \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Повторность: да/нет

(оборотная сторона)

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

\_\_\_\_\_

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_\_ листов:

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

3. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Начальник МОУО**

**Е.К. Шрайнер**

Письменный ответа гражданину направлен:

\_\_\_\_\_ дата

\_\_\_\_\_ подпись

Приложение № 3 к приказу № 133-Д от 21.09.2018 «Об утверждении порядка организации личного приема граждан в муниципальном органе «Управление образования городского округа Краснотурьинск»

**Журнал личного приема граждан  
в муниципальном органе «Управление образования городского округа Краснотурьинск»  
за 20\_\_ год**

<b>Регистрационный номер</b>	<b>Вид обращения</b>	<b>Дата регистрации</b>	<b>Фамилия, инициалы гражданина</b>	<b>Краткое содержание обращения</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Дата ответа на обращение</b>	<b>Примечание (исполнитель)</b>