

**ОТДЕЛ ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
АДМИНИСТРАЦИИ ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА**

**П Р И К А З**

от «27» ноября 2024 года

№ 444

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в отдел по образованию администрации Ловозерского района**

В целях обеспечения конституционного права граждан на обращение, в соответствии со ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», повышения качества и результативности, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, оптимизации системы работы с обращениями граждан

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в отдел по образованию администрации Ловозерского района (далее – Положение).
2. Заместителю начальника отдела по образованию администрации Ловозерского района (Вылегжанин Е.Н.) организовать в срок до 06.12.2024 года изучения Положения специалистами отдела по образованию администрации Ловозерского района.
3. Признать утратившим силу приказ отдела по образованию администрации Ловозерского района от 28.01.2022 года № 26 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Отделе по образованию администрации Ловозерского района».
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника отдела по образованию Вылегжанина Е.Н.

Начальник отдела по образованию  
Ловозерского района



А.В. Фатина

Утверждено  
приказом отдела по образованию  
администрации Ловозерского района  
от «27» ноября 2024 года № 444

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в отдел по образованию администрации Ловозерского района**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в отдел образования администрации Ловозерского района (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

1.3. 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.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан отделом по образованию администрации Ловозерского района распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением отделом по образованию администрации Ловозерского района 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.

1.6. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц,

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**

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Отдел по образованию администрации Ловозерского района в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов деятельности отдела по образованию администрации Ловозерского района, пожелания и рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности отдела по образованию администрации Ловозерского района;

3.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе отдела по образованию администрации Ловозерского района, либо критика деятельности отдела по образованию администрации Ловозерского района;

3.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

3.5. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собранием путём голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения);

3.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти.

## **4. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения отделом по образованию администрации Ловозерского района гражданин имеет право:

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

4.2. 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 законом Российской Федерации тайну.

4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения.

4.4. 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.

4.5. 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 отдел по образованию администрации Ловозерского района с критикой деятельности отдела по образованию администрации Ловозерского района или должностного лица 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.

## **6. Требования к письменному обращению**

6.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование отдела по образованию администрации Ловозерского района, 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.

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

6.3. Обращение, поступившее в отдел по образованию администрации Ловозерского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## **7. Направление и регистрация письменного обращения**

7.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел по образованию администрации Ловозерского района.

7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела по образованию администрации Ловозерского района, 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 4 раздела 10 настоящего Положения.

7.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4 раздела 10 настоящего Положения.

7.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.5. Отделом по образованию администрации Ловозерского района при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

7.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7.6. настоящего раздела, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

8.1. Обращение, поступившее в отдел по образованию администрации Ловозерского района, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости при рассмотрении обращения сотрудник отдела по образованию администрации Ловозерского района может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **9. Рассмотрение обращения**

9.1. Отдел по образованию администрации Ловозерского района:

9.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

9.1.2. 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;

9.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

9.1.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения;

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

9.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу отдела по образованию администрации Ловозерского района, рассматривающих обращение, обязаны 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 законом Российской Федерации тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9.3. Ответ на обращение подписывается начальником отдела по образованию администрации Ловозерского района либо уполномоченным на то лицом.

9.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в отдел по образованию администрации Ловозерского района в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в отдел по образованию администрации Ловозерского района в письменной форме. Кроме того, ответ на поступившее в отдел по образованию администрации Ловозерского района, обращение содержащее

предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен, с соблюдением требований настоящего Положения, на официальном сайте отдела по образованию администрации Ловозерского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **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. Отделом по образованию администрации Ловозерского района 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их 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 текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

10.6. 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 отдела по образованию администрации Ловозерского района либо уполномоченное на то лицо 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 отдел по образованию администрации Ловозерского района. О данном решении уведомляется гражданин,

направивший обращение.

10.7. В случае поступления в отдел по образованию администрации Ловозерского района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с настоящим Положением на официальном сайте отдела по образованию администрации Ловозерского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

10.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в отдел по образованию администрации Ловозерского района.

## **11. Сроки рассмотрения письменного обращения**

11.1. Письменное обращение, поступившее в отдел по образованию администрации Ловозерского района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 9.2 раздела 9 настоящего Положения, начальник отдела по образованию администрации Ловозерского района либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **12. Личный прием граждан**

12.1. Личный прием граждан в отделе по образованию администрации Ловозерского района проводится начальником отдела по образованию администрации Ловозерского района или уполномоченными на то лицами.

12.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт отдела по образованию администрации Ловозерского района.

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

12.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

12.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела по образованию администрации Ловозерского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

### **13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

13.1. Отдел по образованию администрации Ловозерского района 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.

### **14. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона**

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

### **15. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

15.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) отдела по образованию администрации Ловозерского района при рассмотрении обращения, по решению суда.

15.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения отделом по образованию администрации Ловозерского района, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в отдел образования администрации  
Ловозерского района

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес (электронный адрес): \_\_\_\_\_

Номер телефона/факса: \_\_\_\_\_

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

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее: \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), должность)

Содержание устного обращения:

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

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

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

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа:

\_\_\_\_\_

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_\_ листов, в том числе \_\_\_\_\_ листов приложений, \_\_\_\_\_ (материалов в печатном, электронном виде).

3. Тематика обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

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

Подпись гражданина \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, ведущего прием  
\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись) (расшифровка подписи)

