

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА
ОТДЕЛ ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

П Р И К А З

от 28 января 2022 года

№ 26

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

В целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определения сроков и последовательности действий по рассмотрению обращений граждан

приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Отдел по образованию администрации Ловозерского района.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Отдела по образованию администрации Ловозерского района.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на специалиста по общим вопросам I категории.

Начальник Отдела по образованию
Ловозерского района



Фатина

А.В. Фатина

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

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Отделе по образованию администрации Ловозерского района (далее – Отдел).

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Отдел коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:
Обращение гражданина (далее обращение), направленное в Отдел, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Отдела, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих его деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе Отдела, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками Отдела требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными 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.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на специалиста по общим вопросам I категории.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется специалистом по общим вопросам I категории.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется начальником Отдела.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется специалистами Отдела.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в Отдел обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления специалистом по общим вопросам I категории.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются специалистом по общим вопросам I категории в журнале учета (приложение 1).

– Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера индекса дела по номенклатуре поступившего обращения в пределах календарного года.

– Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

– Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от Министерства, администрации, прокуратуры и т.д.)

– Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета присваивается очередной регистрационный номер.

3.5. После регистрации обращения направляются начальнику Отдела для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Требования к обращению

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать полное наименование, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

– если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

– если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

– если в 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;

– если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

4.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

4.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Отдел.

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется специалистом по общим вопросам I категории, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

5.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется начальником Отдела, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

5.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки начальнику Отдела на утверждение.

5.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить 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.

5.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в Отделе.

5.10. При получении проекта ответа на обращение, начальник Отдела проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, начальник Отдела передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем 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.

5.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый

адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Отдела, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

6.2. Прием граждан осуществляется начальником Отдела. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своего заместителя, специалистов Отдела.

6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Отдела.

6.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

6.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Начальник Отдела или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования Ловозерского района.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок (приложение 3).

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается ежеквартально.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены специалисту по общим вопросам I категории со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается начальником Отдела.

9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на специалиста по общим вопросам I категории.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с начальника Отдела ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

9.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан;
нарушение сроков или порядка их рассмотрения;
принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;
преследование граждан за критику;
предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия),
а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Положением об Отделе и вводится в действие после утверждения начальником Отдела.

10.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Форма журнала обращений

[illegible]

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия _____
Имя, отчество (последнее - при наличии) _____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____
Дата приема _____
Должностное лицо, осуществляющее прием _____ (фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения _____

Информация о результатах приема _____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в _____

_____ " ____ " _____ 20__ г.
Регистрационный N _____
Сведения в карточку внесены _____ (фамилия, инициалы, должность)

Примечание _____

Отчет о рассмотренных обращениях

№	Направление	Ответственный исполнитель	Кол-во обращений (индивидуальные/коллективные)
1	Действия (бездействия) специалистов Отдела и/или работников образовательных учреждений по охране прав детства		
2	Действия (бездействия) специалистов Отдела и/или работников образовательных учреждений		
3	О предоставлении архивных справок		
4	О предоставлении путевок несовершеннолетним		
5	Об организации работы дошкольных образовательных учреждений		
6	Об организации работы общеобразовательных учреждений		
7	Об организации работы учреждений дополнительного образования		
8	О выдаче сертификата на получение дополнительного образования		
9		
10		
11	Иное		

Информационные данные

Регистрация по количеству обращений: КОЛ-ВО
 (индивидуальные/коллективные), в том числе: от граждан, юридических лиц,
руководителей ОУ