



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
администрации Старооскольского
городского округа Белгородской области**

ПРИКАЗ

«05» ноября 2020 года

№ 1090

**Об утверждении Положения о
порядке рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц в
управлении образования
администрации Старооскольского
городского округа**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, в соответствии с федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в управлении образования администрации Старооскольского городского округа (приложение № 1).

1.2. График личного приема граждан начальником управления образования администрации Старооскольского городского округа, заместителями начальника управления образования администрации Старооскольского городского округа (приложение № 2).

2. Признать утратившим силу приказ управления образования от 24 ноября 2016 года № 1387 «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в управлении образования администрации Старооскольского городского округа»

3. Начальнику отдела по организационно-информационной и кадровой работе Хозей Ю.С. ознакомить с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в управлении образования администрации Старооскольского городского округа всех работников управления образования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Начальник управления
образования администрации
Старооскольского городского округа**



Н.Е. Дереча

Приложение № 1
к приказу управления образования
администрации Старооскольского
городского округа
от «05» ноября 2020 г. № 1090

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц
в управлении образования администрации
Старооскольского городского округа**

1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в управлении образования администрации Старооскольского городского округа (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц (далее - обращение) распространяется на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере образования.

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.

4. Обращения граждан в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с разделом 3 настоящего Положения.

**2. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения
письменных обращений**

5. Все поступившие письменные обращения регистрируются и учитываются в приемной управления образования администрации Старооскольского городского округа Белгородской области (далее – Управление образования), сотрудником, в служебные обязанности которого входит регистрация письменных обращений.

6. Все поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Журнале учета письменных обращений граждан и

юридических лиц по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

При регистрации коллективных обращений в Журнал учета письменных обращений граждан вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанного первым в списке обратившихся или гражданина, в адрес которого заявители просят направить ответ.

7. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

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.

8. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Управления образования, то такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

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

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

9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении 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.

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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной

регистрационный номер.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления образования или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством 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. По фактам, изложенным гражданином в обращении, Управление образования может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

11. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы.

Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

12. По каждому обращению граждан в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

13. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

14. 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.

Ответ на обращение подписывается начальником Управления образования или его заместителем.

15. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Управления образования, хранятся в архиве Управления образования.

16. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

3. Организация и проведение личного приема граждан

17. Начальник Управления образования и его заместители (далее - руководитель, осуществляющий прием) на основании графика личного приема граждан (далее - график) в установленные часы и дни проводят личный прием.

18. Проект графика разрабатывается отделом по организационно-информационной и кадровой работе управления образования администрации Старооскольского городского округа и утверждается начальником Управления образования.

19. Утвержденный график размещается на официальном сайте Управления образования в сети Интернет, на информационных стендах в Управлении образования.

20. Запись на личный прием осуществляется специалистом отдела по организационно-информационной и кадровой работе управления образования администрации Старооскольского городского округа (далее - специалист) с учетом содержания обращения гражданина и компетенции руководителей, осуществляющих прием по решению поставленных вопросов.

20.1. Запись может осуществляться по телефону: 8(4725)22-03-38, 8(4725)22-64-21

20.2. Специалист вносит запись на личный прием в журнал регистрации личного приема граждан.

21. Запись на личный прием заканчивается не позднее, чем за два часа до утвержденного в графике времени приема. Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема, указанным в графике.

22. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, устно излагают подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к руководителю, осуществляющему прием.

23. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции руководителя, осуществляющего прием, с просьбой о записи на личный прием к которому обратился заявитель. В этом случае специалист разъясняет, в чьем ведении находится решение вопросов заявителя и предлагает ему обратиться к соответствующему руководителю, осуществляющему прием, либо в государственный орган, орган местного самоуправления Старооскольского городского округа;

- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;

- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;

- если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а так же членов его семьи.

24. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 2).

25. Личный прием проводится в порядке очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

26. В случае непредъявления документа, удостоверяющего личность, руководитель, осуществляющий прием, отказывает в его проведении.

27. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, специалистов Управления образования, других граждан, принимается руководителем, осуществляющим прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема граждан.

28. Личный прием ведется в индивидуальном порядке, за исключением коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении

29. Личный прием может осуществляться в специально оборудованном помещении с применением средств видео- и аудиофиксации хода личного приема.

30. Руководитель, осуществляющий приём, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам может привлекать к их рассмотрению руководителей структурных подразделений, специалистов Управления образования.

31. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

32. 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 должностным лицом делается соответствующая отметка («Даны устные разъяснения») в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

33. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе личного приёма, не входит в компетенцию руководителя, осуществляющего приём, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

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

35. По окончании приема руководитель, осуществляющий прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

36. Карточка личного приема с резолюцией руководителя, осуществляющего прием, направляется исполнителю, которому поручено рассмотрение и принятие мер по обращению.

37. После рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю карточка

личного приема гражданина с приложением копии ответа возвращается специалисту.

38. Специалист вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты.

39. Ответственность за содержание ответов на обращения граждан, их соответствие поставленным вопросам несет руководитель, подписавший ответ.

4. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

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

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

42. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляют начальник Управления образования, его заместители и начальники отделов Управления образования.

43. Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения, их соответствие поставленным вопросам, за нарушение сроков рассмотрения обращений несут ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ.

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в управлении
образования администрации
Старооскольского городского округа

**Журнал
учета письменных обращений граждан и юридических лиц**

№ п/п	Дата поступления	Сведения о заявителе	Откуда поступило обращение, его номер и дата	Фамилия руководителя рассматри- вающего обращение	Краткое содержание обращения	Дата получения на исполнение, Ф.И.О. исполнителя и подпись	Дата и результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	9

Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в управлении
образования администрации
Старооскольского городского округа

Лицевая сторона

Карточка личного приема граждан

№ _____ Дата приема « _____ » _____ 20 _____ г.
Время приема _____

Фамилия Имя Отчество _____

Адрес заявителя и телефон _____

Место работы и должность _____

Краткое содержание обращения

Фамилия руководителя, осуществляющего прием _____

Кому поручено рассмотрение обращения

График

приема граждан начальником управления образования администрации Старооскольского городского округа,
заместителями начальника управления образования администрации Старооскольского городского округа

День недели	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя
Вторник	14.00 – 16.00 – прием начальника управления образования (Дереча Н.Е.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 1.	-	14.00 – 16.00 – прием начальника управления образования (Дереча Н.Е.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 1.	-
Четверг	14.00 – 16.00 – прием заместителя начальника управления образования (Ушакова И.Г.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 3.	14.00 – 16.00 – прием заместителя начальника управления образования (Ушакова И.Г.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 3.	14.00 – 16.00 – прием заместителя начальника управления образования (Ушакова И.Г.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 3.	14.00 – 16.00 – прием заместителя начальника управления образования (Ушакова И.Г.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 3.
Пятница	14.00 – 16.00 – прием заместителя начальника управления образования (Илюк Л.В.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 7.	14.00 – 16.00 – прием заместителя начальника управления образования (Илюк Л.В.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 7.	14.00 – 16.00 – прием заместителя начальника управления образования (Илюк Л.В.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 7.	14.00 – 16.00 – прием заместителя начальника управления образования (Илюк Л.В.). Место приема: Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Комсомольская, д. 43, кабинет № 7.