

Отдел образования Администрации Мокроусовского муниципального округа
(Мокроусовский ОО)

П Р И К А З

25.08.2022

№ 10

с. Мокроусово

**Об утверждении Положения
по организации работы с письменными и устными обращениями
граждан в Отдел образования Администрации Мокроусовского
муниципального округа**

На основании Конституции Российской Федерации; Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Закона Курганской области от 06.12.2006 г. № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение по организации работы с письменными и устными обращениями граждан в Отдел образования Администрации Мокроусовского муниципального округа (приложение).
2. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник Мокроусовского ОО



Т.А. Волкова

Приложение к приказу
Отдела образования Администрации
Мокроусовского муниципального округа
от 25.08.2022 № 10 «Об утверждении
Положения по организации работы
с письменными и устными обращениями граждан
в Отдел образования Администрации
Мокроусовского муниципального округа»

**Положение
по организации работы с письменными и устными обращениями граждан
в Отдел образования Администрации Мокроусовского муниципального
округа**

Раздел I. Общие положения

1. Положение об организации работы с обращениями граждан в Отдел образования Администрации Мокроусовского муниципального округа (далее – Положение) устанавливает порядок работы с обращениями граждан в Отдел образования Администрации Мокроусовского муниципального округа (далее - Мокроусовский ОО), определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан (далее – обращения граждан, обращение), поступающих в адрес Мокроусовского ОО, на личных приемах, через Интернет-приемную официального сайта Мокроусовского ОО (раздел «Обратная связь»), а также осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан.

2. Рассмотрение обращений граждан в Мокроусовский ОО осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Законом Курганской области от 06.12.2006 г. № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области», настоящим Положением.

3. Положение не распространяется на: правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения; поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

**Раздел II. Рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших
в Мокроусовский ОО**

4. Прием письменных обращений.

1) Письменные обращения могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, в электронном виде через Интернет-приемную официального сайта Мокроусовского ОО (раздел «Обратная связь»).

2) Поступившие письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются, за исключением документов и материалов граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленных в рамках судопроизводства.

3) При приеме письменных обращений проверяются правильность адреса доставки обращения, целостность конверта, а после вскрытия конверта – наличие в нем документов.

4) Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба о их возврате.

5) Письменные обращения граждан, текст которых не поддается прочтению, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, рассматриваются согласно действующему законодательству.

Данные обращения регистрируются и хранятся в приемной Мокроусовского ОО. Обоснованность оставления данных обращений без рассмотрения проверяется начальником Мокроусовского ОО.

6) Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Мокроусовского ОО, направляются в орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в сроки, установленные федеральным законодательством, с обязательным уведомлением автора обращения о переадресации.

5. Регистрация письменных обращений, поступивших в Мокроусовский ОО.

1) Письменные обращения граждан, поступившие в Мокроусовский ОО, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

2) Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мокроусовского ОО, 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, если текст обращения не поддается прочтению.

3) Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4) Поступившие обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан. На каждое обращение заполняется учетная карточка, в которой указываются:

- форма обращения (письмо, на личном приеме граждан);
- регистрационный номер обращения, который присваивается в рамках календарного года, - и дата поступления;
- ФИО заявителя;
- адрес, контактный телефон заявителя;
- социальное положение;
- пол заявителя;
- кто рассмотрел(а);
- краткое содержание;

- тип обращения: заявление, жалоба, предложение;
- принято: впервые/ повторно;
- результат личного приема;
- содержание решения.

В случае коллективного обращения регистрируется первый автор письма, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, и ставится отметка «коллективное», также указывается общее количество авторов;

- контактный телефон (если указан);
- адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка «без адреса»;
- фамилия, имя, отчество специалиста, которому направлено обращение;
- краткое содержание – четкое, лаконичное, логически выстроенное изложение сути обращения. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение;
- исполнитель (ответственный исполнитель);
- дата исполнения обращения.

5) Вскрытый конверт, в котором присылается обращение, сохраняется и по окончании решения вопроса подшивается в дело вместе с документами.

6) Если от одного автора поступило несколько писем (обращений), но по разным вопросам, в таком случае каждое письмо (обращение) регистрируется отдельно.

7) Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. В этом случае в карточке обращения в наименовании корреспондента в карточке обращения указывается общее количество подписавших обращение и заявитель, подписавший обращение первым, для направления ответа на его имя, если в обращении не указан получатель ответа.

8) Секретарь Мокроусовского ОО прочитывает обращение, проверяет правильность адресования корреспонденции, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность; при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Проводится сверка указанных в письме и на конверте фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ заявителю или уведомление о переадресации обращения (при необходимости адрес уточняется).

9) Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.

10) В случае, если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточках обращений указывается срок исполнения (рассмотрения).

11) Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Направление письменных обращений граждан на исполнение ответственным лицам.

В течение суток с момента регистрации письменное обращение вместе с карточкой обращения направляется начальнику Мокроусовского ОО. Данным

должностным лицом на карточку обращения накладывается резолюция для его исполнения. Секретарь Мокроусовского ОО направляет обращения со всеми материалами ответственным исполнителям для рассмотрения.

Если по одному обращению определено несколько исполнителей, основным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в резолюции в карточке обращения.

7. Рассмотрение письменных обращений граждан:

1) Ответственный исполнитель – специалист, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место;
- в случаях, предусмотренных законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы в образовательных организациях;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

2) Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, а также по информационным системам общего пользования в случае указания такой просьбы в обращении гражданина.

3) Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции начальника Мокроусовского ОО не предусмотрен более короткий срок.

В установленный 30-дневный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину.

4) В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с запросом документов из образовательных организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником Мокроусовского ОО, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется ответственным исполнителем письменно.

5) Если последний день окончания срока рассмотрения обращения выпадает на нерабочий (праздничный) день, днем окончания срока считается рабочий день перед выходным (праздничным) днем.

8. Оформление ответов на письменные обращения граждан.

1) Ответы на обращения граждан подписывает начальник Мокроусовского ОО.

Ответственный исполнитель согласовывает проект ответа на обращение не позднее, чем за 5 дней до даты окончания срока рассмотрения.

В случае, если в резолюции указано несколько структурных подразделений Мокроусовского ОО, ответ на обращение готовит структурное подразделение Мокроусовского ОО, указанное в резолюции первым.

2) Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

3) Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба о их возврате.

- 4) Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.
 - 5) После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в приемную Мокроусовского ОО.
 - 6) Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.
 - 7) Обращение не считается исполненным, если в ответах сообщается лишь о предполагаемых мерах по решению поставленных в них вопросов. Рассмотрение обращения остается на контроле до достижения результатов по существу вопроса заявителя.
- Обращение снимается с контроля:
- если вопрос решен положительно;
 - если дан обоснованный отказ по существу обращения с доводами исполнителя;
 - если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.
- 9) Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Мокроусовского ОО осуществляет секретарь Мокроусовского ОО.
 - 10) Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Мокроусовский ОО осуществляет начальник Мокроусовского ОО.
 - 11) Документы, несоответствующие требованиям Положения, возвращаются исполнителю для доработки.

Раздел III. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Интернет-приемную официального сайта Мокроусовского ОО

9. Раздел «Интернет-приемная» официального сайта Мокроусовского ОО является способом для обращения физических лиц в Мокроусовский ОО.

10. Обращения, поступившие в Мокроусовский ОО через Интернет-приемную официального сайта Мокроусовского ОО (раздел «Обратная связь»), должны содержать обязательно:

наименование муниципального органа управления образования или должностного лица, которому они адресованы;
изложение существа обращения;
фамилию, имя, отчество обратившегося;
почтовый адрес места жительства;
дату отправления письма, по желанию заявителя;
электронный адрес (e-mail);
контактный телефон.

11. Обращения граждан, поступившие в Интернет-приемную оформляются на бумажном носителе. Дальнейшее их рассмотрение осуществляется в том же порядке, что и письменных обращений, предусмотренном настоящим Положением.

12. Ответ на обращение, поступившее через Интернет-приемную, направляется автору письменно на почтовый адрес и, по желанию заявителя, в электронном виде – на адрес электронной почты.

Раздел IV. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в ходе личных приемов начальника Мокроусовского ОО

13. Личный прием граждан в Мокроусовском ОО проводит начальник по понедельникам с 10-00 до 12-00 и с 13-00 до 15-00.

Наличие утвержденного графика личного приема граждан не исключает проведения дополнительных приемов.

14. Если начальник Мокроусовского ОО по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и др.) не может принять гражданина в момент его обращения, прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.

15. Запись на прием осуществляется при соблюдении следующих условий:
- вопрос относится к компетенции начальника Мокроусовского ОО.

16. Запись на прием по личным вопросам осуществляет секретарь Мокроусовского ОО.

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

17. Во время записи устанавливается повторность устного или письменного обращения гражданина.

18. В ходе организации личного приема начальником Мокроусовского ОО осуществляются:

-оказание консультативной помощи;

Документальное обеспечение личного приема граждан, которое включает в себя:

-регистрацию устных обращений (составление карточки личного приема), внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку;

-контроль за рассмотрением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приема;

19. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема.

20. В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях обращение ставится на контроль и его дальнейшее рассмотрение осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

21. По окончании личного приема начальник Мокроусовского ОО доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

22. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию начальника Мокроусовского ОО, гражданину дается разъяснение, к кому и в каком порядке он может обратиться.

23. Если гражданин, пришедший на личный прием, неоднократно обращался в Мокроусовский ОО с одними и теми же вопросами, на которые ему уже давались ответы по существу, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел, то начальник Мокроусовского ОО, проводящее прием, вправе отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении его обращения.

24. Об отказе гражданину в дальнейшем рассмотрении поставленных им вопросов в карточке личного приема делается соответствующая запись.

25. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает начальник Мокроусовского ОО.

26. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину дан устный (по его согласию) или направлен письменный ответ с результатами рассмотрения обращения.

27. По результатам приема карточка личного приема с резолюцией должностного лица, проводившего личный прием, и пакет документов по обращению должны быть переданы исполнителю в течение 1 суток.

28. Контроль за ходом рассмотрения обращений граждан, поступивших во время личного приема, осуществляет начальник Мокроусовского ОО.

29. Ответ за подписью начальника Мокроусовского ОО направляется ответственным исполнителем заявителю, копия ответа со всем пакетом документов оформляется в дело и хранится в архиве Мокроусовского ОО в течении 5 лет, согласно номенклатуре дел.

Раздел V. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

Должностные лица Мокроусовского ОО несут административную ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.