

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТЫНДЫ  
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТЫНДЫ

**ПРИКАЗ**

17 января 2017 г.

г. Тында

№ 14

Об утверждении Положения о работе с обращениями и организации личного приема граждан в Управлении образования Администрации города Тынды

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и с целью организации и улучшения работы с обращениями граждан

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Положение о работе с обращениями и организации личного приема граждан в Управлении образования Администрации города Тынды (приложение к настоящему приказу).

2. Заместителю начальника, руководителям структурных подразделений и иным должностным лицам Управления образования при проведении личного приема граждан руководствоваться утвержденным Положением.

3. Решение вопросов по организации приема граждан начальником, заместителем и руководителями структурных подразделений Управления образования возложить на секретаря руководителя Управления образования Орловскую Г. С.

4. Главному специалисту сектора общего образования по информационным технологиям Павлову В. М. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Управления образования в сети «Интернет».

5. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления  
образования



В. М. Прилепская

С приказом ознакомлены:

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к приказу от 17.01.2017 №14  
«Об утверждении о работе с  
обращениями и организации  
личного приема граждан в  
Управлении образования  
Администрации города Тынды»

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема**  
**граждан в Управлении образования Администрации города Тынды**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Управлении образования Администрации города Тынды (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы Управления образования Администрации города Тынды (далее – Управление образования) с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан начальником, заместителем начальника, руководителями структурных подразделений (далее – должностные лица) Управления образования и призвано обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав на беспрепятственное обращение к должностным лицам Управления образования с предложениями, заявлениями, жалобами, за реализацией и защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, как лично, так и через средства связи.

1.2. Правовую основу настоящего Положения составляют: Конституция РФ, Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положение об Управлении образования Администрации города Тынды, утвержденное решением Тындинской городской Думы от 22.11.2011 №379 (в редакции решения от 21.11.2016 №492-Р-ТГД-VI) и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в данной сфере.

1.3. В Управлении образования в соответствии с законодательством рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к его компетенции.

1.4. Основными принципами организации деятельности по работе с обращениями граждан в Управлении образования являются демократичность, законность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота рассмотрения обращений граждан.

1.5. Основные понятия, используемые в Положении:

1) письменное обращение гражданина (граждан) – направленное в Управление образования, письменной форме предложение, заявление или жалоба:

а) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Управления образования;

б) 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 должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;

в) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2) устное обращение - обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме:

а) во время проведения личного приема граждан должностным лицом Управления образования;

б) поступившее по специально организованному телефонным "горячим линиям":

3) электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, размещенное на сайте и пр.);

4) коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами);

5) первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу, данному должностному лицу Управления образования впервые;

б) вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения;

7) повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, тому же должностному лицу Управления образования, если со времени подачи первичного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

8) неоднократные обращения - обращения одного и того же автора, адресованные одному и тому же должностному лицу, по вопросу, по которому должностными лицами в соответствии с их компетенцией автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу;

9) личный прием граждан - прием граждан должностными лицами Управления образования по предварительной записи или без предварительной записи;

10) письменный ответ - ответ, отправленный через почтовое отделение

связи на обращение заявителя в письменной форме.

1.6. Почтовый адрес Управления образования для направления письменных обращений граждан: 676282, Амурская область, город Тында, ул. Амурская, 20А.

1.7. E-mail адрес Управления образования – [goronotynda@yandex.ru](mailto:goronotynda@yandex.ru).

1.8. Телефон (факс) Управления образования для приема письменных обращений граждан: 8 (41656) 55-241.

1.9. Контактный телефон по вопросам организации личного приема граждан: 8 (41656) 52-101.

1.10. Контактные телефоны должностных лиц Управления образования осуществляющих личный прием граждан:

- 1) начальник Управления образования – 8 (41656) 52-100;
- 2) заместитель начальника Управления образования – 8 (41656) 52-102;
- 3) руководитель сектора общего образования – 8 (41656) 52-127;
- 4) сектор охраны прав детства – 8 (41656) 333-27.

1.11. Режим работы Управления образования:

понедельник – четверг – 8:00 – 17:00;

перерыв на обед – 12:00 – 13:00;

пятница – 8:00 - 12:00;

суббота, воскресенье – выходные дни.

1.12. Регистрации и учете подлежат все обращения граждан, поступившие в Управление образования.

1.13. Должностное лицо Управления образования, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения.

1.14. В интересах защиты прав граждан и должностных лиц Управления образования в процессе личного приема может производиться аудио- и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

1.15. Организация работы с обращениями граждан в Управлении образования возложена на секретаря Управления образования.

1.16. Рассмотрение обращений и личный прием граждан в Управлении образования осуществляется бесплатно.

## **2. Прием, регистрация и рассмотрение поступающих обращений**

2.1. Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:

- 1) через почтовое отделение;
- 2) нарочными, курьерами;
- 3) непосредственно от гражданина или его законного представителя;
- 4) с использованием факсимильной связи;
- 5) с использованием электронной почты.

2.2. Прием письменных обращений граждан осуществляет секретарь руководителя Управления образования в день поступления обращения.

Секретарь руководителя:

1) проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции;

2) возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их;

3) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения;

4) регистрирует обращение в журнале учета предложений, заявлений и жалоб;

5) передает на резолюцию начальнику Управления образования.

2.3. Письменные обращения должны содержать следующую информацию: кому адресовано письмо, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

2.4. Если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также в случае поступления заказных писем с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, составляет акт.

2.5. Письменные обращения регистрируются в журнале учета предложений, заявлений и жалоб в день их поступления. В правом нижнем углу первого листа проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного (входящего) номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.6. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб так же фиксируется следующая информация:

1) фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ, и делается отметка «Коллективное»;

2) если обращение направлено в соответствии с компетенцией в Управление образования из иных органов, организаций, то в журнале указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

3) после прочтения обращения вводится аннотация на обращение;

4) отмечается форма обращения/делается соответствующая отметка - если поступило по факсу или в виде телеграммы, электронное обращение, обращение, поступившее по специально организованным «горячим линиям», обращение, поступившее на личном приеме;

5) обращение проверяется на вторичность, повторность, неоднократность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской – проставляется отметка «Повторно». При необходимости копии документов из предыдущей переписки приобщаются к обращению.

2.6. На копии обращения (2-м экземпляре), по просьбе гражданина, так же проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного (входящего) номера.

2.7. После регистрации письменные обращения передаются на рассмотрение начальнику Управления образования.

2.8. Указание об исполнении обращений граждан дается в форме резолюции, где указывается фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях сроки исполнения.

2.9. В том случае, если в резолюции указано несколько лиц, ответственных за исполнение поручения, контроль за сроками рассмотрения и подготовку ответа автору обращения осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее семи дней до конца срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу.

Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина.

2.10. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы у заявителя.

2.11. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 дней (если в резолюции не указан другой срок исполнения) со дня регистрации обращения.

2.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, 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.

2.13. Ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или его текст не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Управления образования, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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.

2.16. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.17. 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 не приводятся новые доводы и обстоятельства, начальник Управления образования 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 Управление образования одному и тому же должностному лицу Управления образования. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.

2.18. В случае поступления в Управление образования письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Управления образования и (или) Администрации города Тынды 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.

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

2.20. Анонимные письменные обращения гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося, рассмотрению не подлежат. Если анонимные письма содержат 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.

2.21. Обращения, поступившие в Управление образования по электронным каналам связи, исполняются аналогично письменным обращениям.

2.22. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

2.23. Ответы на обращения граждан подписываются начальником Управления образования, а в случае его отсутствия исполняющим обязанности.

Ответ на обращение, поступившее по электронным каналам связи, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление образования в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление образования в письменной форме.

2.24. Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.

2.25. Все работники управления образования несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями работающего лица. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

2.26. Обращения, связанные с предоставлением гражданам муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом предоставления муниципальных услуг.

### **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления образования, его заместителем и руководителями структурных подразделений Управления образования в течение рабочего дня, согласно режиму работы Управления образования, указанному в пункте 1.11. настоящего Положения.

3.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Возможна предварительная запись.

3.4. Запись на личный прием к должностным лицам Управления образования осуществляет секретарь руководителя при предоставлении заявителем документа, удостоверяющего его личность. Секретарь вправе уточнить и записать содержание вопроса, подлежащего для рассмотрения и выслушав посетителя, консультирует и разъясняет ему порядок решения его проблемы.

В записи может быть отказано, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также если не может сформулировать вопросы по существу.

Возможна запись по телефону, указанному в пункте 1.9. настоящего Положения, с последующим предоставлением документа удостоверяющего личность.

3.5. При подготовке к проведению личного приема граждан должностные лица Управления образования запрашивают у специалистов Управления образования дополнительную информацию по существу обращений.



3.6. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены специалисты Управления образования в целях оперативного и квалифицированного решения поставленных вопросов.

3.7. Прием граждан проводится в служебных кабинетах по адресу, указанному в п. 1.6. настоящего Положения.

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

3.9. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

3.10. 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 журнале учета предложений, заявлений и жалоб, а обращение считается рассмотренным.

Содержание устного обращения заносится в журнал учета предложений, заявлений и жалоб.

В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

3.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

3.12. Должностное лицо Управления образования при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

1) удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

2) отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

3) разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

3.13. По окончании личного приема должностное лицо Управления образования, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

3.14. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Управления образования, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

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

3.16. Должностные лица Управления образования и иные сотрудники обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.