



**ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ИНТА»**

**«ИНТА» КАР КЫТШЫН МУНИЦИПАЛЬНОЙ ЮКӨНЛӨН
АДМИНИСТРАЦИЯСА ВЕЛӨДАН ЮКӨН**

**П Р И К А З
Т Ш Ö К Т Ö Д**

« 11 » сентября 2019 года

г. Инта

№ 118

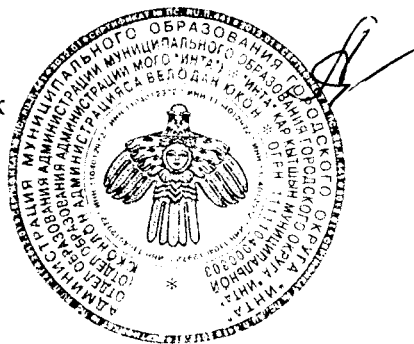
**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации в Отделе образования администрации
муниципального образования городского округа «Инта»**

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в Отделе образования администрации муниципального образования городского округа «Инта» (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте Отдела образования администрации МОГО «Инта».
3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на старшего методиста Отдела образования администрации МОГО «Инта» М.Н. Березину.

Начальник



Е.С. Сердюкова

Савельева Наталья Исламовна
☎ 8(82145)61721

Рассылка:
1 – в дело
1 – Е.С. Сердюковой
1 – Н.И. Савельевой
1 – М.Н. Березиной

**Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации
в Отделе образования администрации муниципального образования
городского округа «Инта»**

1. Общие положения

1.1. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Отдел образования администрации муниципального образования городского округа «Инта» (далее – Отдел образования), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан Отделом образования.

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации и федеральным законом.

1.4. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Отделом образования обращений 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.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

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 осуществляется бесплатно.

3. Права и гарантии граждан при рассмотрении обращений

3.1. При рассмотрении обращений граждане имеют права, установленные

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон):

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

3.1.2. 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 федеральным законом тайну.

3.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.4. 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.

3.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

3.2.1. запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2.2. при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2.3. гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

3.2.4. при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения.

3.2.5. если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину. При этом Отдел образования для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

4. Требования к обращениям граждан

4.1. К письменным обращениям граждан применяются требования.

установленные Федеральным законом.

4.2. Обращение, поступившее в Отдел образования в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении граждан в обязательном порядке указывается свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Прием и регистрация письменных обращений.

5.1.1. Письменные обращения могут быть доставлены лично, по почте, по факсу, по информационным системам общего пользования.

5.1.2. Обращение, поступившее в Отдел образования по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5.1.3. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения.

5.1.4. Регистрация обращений граждан производится сотрудником Отдела образования, ответственным за регистрацию обращений граждан, в течение трех дней со дня поступления в Отдел образования.

5.1.5. Регистрация и учет обращений граждан ведется отдельно от остальной входящей в Отдел образования корреспонденции.

5.2. Рассмотрение письменных обращений и подготовка ответов на письменные обращения.

5.2.1. Начальник Отдела образования направляет поручения о рассмотрении поступившего обращения специалисту Отдела образования.

5.2.2. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения поручения.

5.2.3. Специалист Отдела образования, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

5.2.4. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

5.2.5. Специалист Отдела образования, получивший поручение о подготовке ответа по обращению гражданина, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

5.2.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

5.2.6.1. нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых

направлено предложение;

5.2.6.2. необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

5.2.6.3. наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящиеся к компетенции Отдела образования;

5.2.6.4. возможности принятия предложений с точки зрения технологических особенностей процедур, правил, реализация которых потребует в случае принятия предложения;

5.2.6.5. материальные и денежные затраты на реализацию предложения;

5.2.6.6. возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

5.2.7. С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств по согласованию с начальником Отдела образования, которым дано поручение о рассмотрении предложения, принимается решение о принятии или непринятии предложения.

5.2.8. Принятие предложения учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых предложением.

5.2.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, выделяется действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает.

5.2.10. Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

5.2.11. Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, специалистом Отдела образования принимаются меры для удовлетворения заявления. Начальником Отдела образования даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

5.2.12. В случае, если в заявлении содержится сообщение о недостатках в деятельности Отдела образования, проверяется обоснованность этой критики.

5.2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника(ов) положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

5.2.14. Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

5.2.15. О результатах рассмотрения жалобы сообщается заявителю. Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.2.16. Письменные обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2.17. Ответ заявителю (с материалами к обращению) за подписью начальника Отдела образования направляется специалисту, ответственному за регистрацию и отправку заявителю.

5.2.18. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителю коллектива граждан.

подписавших обращение.

5.2.19. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ.

5.2.20. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

5.2.21. В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами, либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

5.2.22. 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 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 начальнику Отдела образования. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.2.22.1. Специалист, ответственный за исполнение поручений, представляет на имя начальника Отдела образования служебную записку о целесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу;

5.2.22.2. В случае принятия начальником Отдела образования решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление.

5.2.23. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Отдел образования в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Отдел образования в письменной форме.

5.2.24. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6. Порядок организации и проведения личного приема граждан.

6.1. Личный прием граждан.

6.1.1. Личный прием граждан проводится начальником Отдела образования в соответствии с утвержденным графиком приема.

6.1.2. Специалистом приемной на каждого посетителя, пришедшего на прием к начальнику Отдела образования, заполняется карточка личного приема граждан (далее - Карточка приема) в соответствии с приложением к настоящему Порядку.

6.1.3. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку приема. 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 приема, подтвержденная подписью заявителя.

6.1.4. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке приема.

6.1.5. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Отдела образования, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

6.1.7. Содержание устного обращения вместе с результатом, указанным в Карточке приема, вносятся в журнал регистрации приема граждан.

6.1.8. Специалистом приемной копия Карточки приема направляется на исполнение ответственному лицу, указанному в Карточке приема.

6.1.9. Ответ заявителю по Карточке приема производится в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка.

6.1.10. Контроль за организацию личного приема, учета обращений граждан, рассматриваемых на личном приеме в Отделе образования, рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в Отдел образования, в установленные Федеральным законом сроки, осуществляет специалист приемной.

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
граждан Российской Федерации,
поступивших в Отдел образования
администрации муниципального
образования городского округа «Инта»

Карточка приема граждан №

Дата приема « ____ » _____ 20__ года

Дата предыдущего обращения « ____ » _____ 20__ года

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Место жительства _____

Место работы _____

Содержание обращения

Предыдущий прием вёл _____

Фамилия ведущего прием _____

Результаты рассмотрения

