

**Муниципальное казенное учреждение  
«Управление образования администрации  
муниципального образования  
«город Саянск»**

**П Р И К А З**

От 21.02.2012г. № 116-42-71  
г.Саянск

[ Об утверждении Положения о  
порядке рассмотрения обращений  
граждан в муниципальном  
казанном учреждении «Управлении  
образования администрации  
муниципального образования  
«город Саянск» ]

В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» № 110-37-34-10 от 01.02.2010г. «Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» и ее отраслевых (функциональных) органах» и в целях совершенствования работы МКУ «Управления образования администрации муниципального образования «город Саянск» с обращениями граждан по вопросам образования в городе,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном учреждении «Управление образования администрации муниципального образования «город Саянск» (приложение №1).
2. Приказ управления образования от 20.03.2008 г. № 116-42-123 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в муниципальное учреждение «Управление образования администрации муниципального образования «город Саянск» признать утратившим силу.
3. Делопроизводителю управления образования Верховской В.В. ознакомить с настоящим приказом руководителей муниципальных образовательных учреждений, МУ ХЭС, МБОУ ЦРО, МКУ ЦБ, работников управления образования.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования

О.В.Безродных

**Положение**  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в муниципальном казенном учреждении «Управление образования администрации  
муниципального образования «город Саянск»  
(с изменениями на 4.02.2016г., приказ № 116-42-65)

**1. Общие положения.**

1.1. Работа с обращениями граждан в муниципальном казенном учреждении образования «Управление образования администрации муниципального образования «город Саянск» (далее – Управление образование) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции Федерального закона от 29.06. 2010г. № 126 – ФЗ).

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном учреждении «Управление образования администрации муниципального образования «город Саянск» (далее – Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение в Управление образования с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» [quosayansk@inbox.ru](mailto:quosayansk@inbox.ru).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

**обращение граждан** (далее – обращение) – направленные в управление образование или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение;

**предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности муниципальных бюджетных образовательных учреждений (далее – МБОУ) и Управления образования и других подведомственных ему учреждений.

**заявление** – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании», недостатки в работе образовательных учреждений, должностных лиц;

**жалоба**- просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов

**2. Порядок приема обращений граждан.**

2.1. Прием обращений граждан к руководителю Управления образования осуществляет делопроизводитель Управления образования, который регистрирует письменные обращения, а устные обращения, либо по телефонной связи направляет для решения к специалистам Управления образования, в компетенции которого находится решение данного обращения.

2.2. Все обращения, поступающие в Управление образование, регистрируются в специальных журналах, установленной формы: делопроизводителем - письменные, специалистами – устные в день их поступления.

Ведение журнала регистрации обращений граждан регламентируется Инструкцией по делопроизводству управления образования.

На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и

дата. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончанием срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшему обращение.

2.3. Начальник Управления образования и специалисты обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан.

2.4. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

### **3. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения.**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Управления образования, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в Управление образования и по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

3.4. В случае, в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. Письменное обращение в течение трех дней с момента поступления регистрируется делопроизводителем Управления образования и передается на рассмотрение руководителю или лицу его заменяющему.

3.7. Начальник Управления образования организует работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивает необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан.

3.8. В случае, если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении касаются работы образовательного учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом начальника Управления образования создается комиссия по рассмотрению письменного обращения (жалобы, предложений, заявления) граждан.

3.9. Председатель комиссии знакомит руководителя образовательного учреждения с приказом начальника Управления образования о создании комиссии, характером письменного обращения (жалобы, заявления, предложений). Копию письменного обращения выдает руководителю образовательного учреждения (если это жалоба, то и виновному), разъясняет права, обязанность, ответственность всех сторон, участвующих в рассмотрении данного обращения (жалобы, предложений, заявлений). Председатель комиссии определяет регламент работы комиссии.

3.10. Комиссия производит проверку соответствия содержания письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет его начальнику Управления образования.

При рассмотрении жалобы, председатель комиссии знакомит с итогами работы комиссии виновного (виновных) лица, который подписывает заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен»

- 3.11. Ответ на письменное обращение подписывается начальником Управления образования или лицом его заменяющим.
- 3.12. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее и по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.13. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

#### **4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.**

- 4.1. Устные обращения граждан к начальнику и специалистам Управления образования поступают от граждан во время личной встречи и по телефону.
- 4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений граждан.
- 4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальных журналах теми, к кому они поступили. Журнал ведется в установленном порядке (см. п.2.2.).
- 4.4. В случае, если изложенные в устном обращении при личном приеме факты, обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.
- 4.5. В случае, если обращение было по телефону и факты, изложенные в обращении не требуют дополнительной проверки, то ответ может быть дан сразу.
- Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, к которому обратился гражданин, может предложить ему ответ по телефону через определенный промежуток времени.
- 4.6. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме. По желанию гражданина ответ может быть дан в письменной форме.
- 4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

#### **5. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан.**

- 5.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.
- 5.2. Материалы для анализа и обобщения подготавливают специалисты, делопроизводитель Управления образования, ведущие работу с обращениями граждан и оформляют их в виде отчетов и представляют их ответственному должностному лицу составляющему итоговую аналитическую справку работы Управления образования с обращениями граждан за отчетный период и представляет начальнику управления.
- При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений и т.п.
- 5.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на совещаниях руководителей образовательных учреждений не реже одного раза в год.

#### **6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.**

- 6.1. Обращения, поступившие в Управление образования, подлежат обязательному рассмотрению.
- 6.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.3. Действия (или бездействия) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.