

## Приказ

От «28» марта 2016 г.

№86

### «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Управление образования администрации МР «Лакский район»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

#### Приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МКУ, УО администрации МР «Лакский район» (Приложение №1).
2. Утвердить график личного приема граждан начальник МКУ, УО администрации МР «Лакский район» (Приложение №2).
3. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и график приема граждан разместить на сайте МКУ, УО администрации МР «Лакский район»
4. Контроль над исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Начальник МКУ  
«УО администрации  
МР «Лакский район»  
Гамзаев



Я. М.  
Гамзаев

**Положение**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в Управление образования**  
**администрации МР «Лакский район»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрений обращений граждан в УО администрации МР «Лакский район» (далее- Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (далее –Федеральный закон № 59-ФЗ).
- 1.3. УО администрации МР «Лакский район» (далее-УО) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в УО в письменном форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.  
Место нахождения УО: 368360 Лакский район с. Кумух  
График работы УО:  
Понедельник – пятница 9.00 – 18.00;  
Суббота, воскресенье – выходные дни.
- 1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях УО, а также по телефону и посредством ее размещения:
- 1.5. Граждане могут направить в УО:  
письменное обращение по адресу указанному в п. 1.3. настоящего Положения.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

- 2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются специалистом УО.

При поступлении письменного обращения в УО секретарь (далее – должностное лицо, ответственное за прием обращений):

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки  
вместе с конвертом прилагается к тексту письма,

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшие обращение:

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат.

Должностное лицо, принявшие обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в УО обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику управления или заместителю начальника управления в день регистрации, в случае поступления обращения после 18.00 – на следующий рабочий день

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившие в УО, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом №59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование УО, либо фамилию, имя, отчество начальника управления, либо должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), почтовый адрес или электронной почты, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Обращение гражданина, поступившие в УО по факсимильной связи, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан – не более 30 дней со дня регистрации.

Начальник УО вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3 В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона №59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Начальник управления, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию УО, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый/электронный адреса, по которому должен быть направлен 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.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, УО вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 управления 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 УО. 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 федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращению, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующих были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в УО.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции УО, содержатся вопросы, разрешение которых в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

### 2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения начальником Управления или его заместителем поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение УО или другую организацию.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении УО, образовательной организации обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5. настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляет на бланке УО в соответствии и подписывается начальником управления, либо заместителем начальника управления.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других организаций в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера УО.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее по факсимильной почте, направляется по указанному в обращении по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

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

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства РФ, РД и местного самоуправления с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержат четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. при формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны

располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

### 3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции УО, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в УО отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано а с -

санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания ст- ов\* непосредственно в Управлении образования отводятся места, оборудованные стульям\*.

канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления и\* \*

обращений.

3.2. Личный прием граждан осуществляется Начальником управления, ежедневно с 14.00 16.00 ч. в служебном кабинете по адресу: Лакский район, с. Кумух, УО

3.3. По решению начальника управления к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники управления образования.

3.4 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2 к настоящему Положению).

3.5 Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина 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 делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением. О

принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.8. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит рассмотрению и разрешению по существу структурными подразделениями Управления образования в соответствии с их компетенцией.

3.9. В случае необходимости Начальник управления дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Управления образования о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.