

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «Управление**  
**образования Гудермесского муниципального района»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «Управление образования Гудермесского муниципального района» (далее - Управление образования) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 года №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок обращения граждан в Управлении образования по регистрации, рассмотрению устных и письменных обращений граждан, контролю за их исполнением, личному приему граждан, а также взаимодействию структурных подразделений Управления образования по вопросам рассмотрения обращений граждан.

1.2. Прием, регистрация, анализ содержащихся в обращениях вопросов, контроль за соблюдением порядка рассмотрения поступивших в Управление образования обращений, организация личных приемов граждан осуществляется ответственным лицом за работу с обращениями граждан Управления образования (далее – ответственное лицо).

1.3. В Управлении образования рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы и запросы, относящиеся к компетенции Управления образования.

1.4. Должностные лица Управления образования обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, и принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

**2. Регистрация, рассмотрение и разрешение письменных и электронных**  
**обращений граждан**

2.1. Письменные, электронные, направленные факсимильной связью обращения граждан, поступившие в Управление образования в соответствии с его компетенцией, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 г. № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» (далее - законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан), и

обязательной регистрации.

2.2. Поступившие обращения граждан регистрируются в течение трех дней со дня поступления с проставлением штампа, регистрационного номера и даты регистрации на лицевой стороне первого листа обращения. Если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, то штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. В случае поступления обращения в день, предшествующий выходным или нерабочим праздничным дням, регистрация обращения производится в первый рабочий день, следующий за выходными или нерабочими праздничными днями.

2.4. В Управлении образования рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

2.5. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то оно считается коллективным.

2.6. Поступившие в Управление образования обращения в зависимости от содержания изложенных в нем вопросов и в соответствии с компетенцией докладываются начальнику Управления образования (далее - начальник) либо заместителю начальника, которые в 3-дневный срок направляют руководителям структурных подразделений Управления образования соответствующие поручения о рассмотрении обращений.

2.7. Поступившие в адрес должностных лиц Управления образования письма с отметкой «Лично» вскрываются, регистрируются и направляются должностному лицу Управления образования, которому они адресованы. Рассмотрение таких писем производится в порядке, установленном законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.8. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию структурного подразделения Управления образования, обращение в 2-дневный срок возвращается ответственному лицу с письменным обоснованием причины такого возврата.

2.9. В случае, если поручение должностных лиц содержит несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), а копии - соисполнителям, которые не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю и руководителю, давшему поручение.

2.10. В случае, если решение содержащихся в обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений Управления образования, то каждое структурное подразделение самостоятельно в соответствии со своей компетенцией подготавливает ответ заявителю.

2.11. Обращения, поступившие в Управление образования, могут направляться подведомственным организациям, в компетенцию которых входят поставленные в обращении вопросы, для рассмотрения и подготовки проекта ответа заявителю.

2.12. В случае, если в период рассмотрения обращения гражданина от него поступают аналогичные по содержанию или содержащие дополнения к предыдущему обращению, то оно подлежит приобщению к первому рассматриваемому обращению и ответ может быть дан один на все обращения.

2.13. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится

вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник или заместитель начальника (в соответствии с распределением обязанностей) вправе на основании служебной записки за подписью ответственного лица 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.14. Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении в Управление образования присваивается очередной регистрационный номер.

2.15. На особый контроль ставятся обращения граждан, поступившие в Управление образования на рассмотрение из других государственных органов власти и содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения. В случае необходимости продления срока рассмотрения таких обращений должностное лицо заблаговременно извещает об этом данный государственный орган и гражданина, обращение которого находится на рассмотрении.

2.16. Требования к письменному обращению:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

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

обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом;

в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Не рассматриваются обращения если:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;

текст письменного обращения не поддается чтению.

### **3. Оформление ответов на обращения**

3.1. Регистрация ответов на письменные и электронные обращения граждан осуществляется ответственным лицом. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.2. Ответ на обращение, поступившее в Управление образования по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.3. При направлении ответа гражданину по электронной почте исполнителем распечатывается и прикрепляется к ответу подтверждение об отправке.

3.4. Ответ на обращение подписывается начальником.

3.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, доступным для граждан языком и содержать разъяснения в соответствии с действующим законодательством на все поставленные в обращении вопросы и информацию о принятых мерах по обращению.

3.6. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не указано конкретное лицо, на чье имя должен быть направлен ответ).

### **4. Организация личного приема граждан**

4.1. Ежедневный прием граждан в Управлении образования осуществляется сотрудниками Управления образования без предварительной записи по адресу: 366208, г. Гудермес, пр-т. А.Кадырова, 38 в установленные дни и часы работы Управления образования:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10.00 до 18.00, перерыв - с 13.00 до 14.00.

4.2. Сотрудники Управления образования в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь по вопросам, входящим в компетенцию Управления образования.

4.3. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов структурное подразделение Управления образования, осуществляющее прием граждан, может привлечь специалиста другого структурного подразделения.

4.4. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение,

куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.8. Личный прием граждан должностными лицами Управления образования осуществляется без предварительной записи.

Личный прием граждан начальник осуществляет: понедельник с 11.00 до 12.00, среда с 10.00 до 11.00.

Личный прием граждан заместитель начальника осуществляет: вторник, четверг, пятница - с 15.00 до 17.00.

4.9. В ходе личного приема должностные лица уведомляют заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

4.10. Контроль за сроками исполнения поручений должностных лиц с личного приема осуществляет ответственное лицо.

4.11. Проекты ответов, подготовленные сотрудниками структурного подразделения Управления образования после личного приема, направляются непосредственному руководителю на согласование. В случае отсутствия замечаний или дополнительных поручений исполнитель направляет ответ заявителю. Ответ на обращение регистрируется ответственным лицом.

4.12. 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 должностным лицом или сотрудником структурного подразделения в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **5. Контрольно-аналитическая работа с обращениями граждан**

5.1. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Управление образования, соблюдением полноты и правильности оформления документов, относящихся к их рассмотрению, осуществляет ответственное лицо.

5.2. В структурных подразделениях Управления образования текущий контроль за организацией рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель структурного подразделения.

5.3. Персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения обращения и содержание ответа несет сотрудник Управления образования, на рассмотрении у которого находится обращение.

5.4. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения должностного лица, на рассмотрении у которого находится обращение. В указанных случаях все имеющиеся у него на исполнении обращения передаются другому должностному лицу в соответствии с распределением обязанностей.

## **6. Информационно-справочная работа с гражданами**

6.1. Информационно-справочную работу с гражданами в Управлении образования осуществляет ответственное лицо и структурные подразделения Управления образования.

6.2. Информирование граждан осуществляется при личном обращении, посредством телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

6.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества должностного лица, принявшего телефонный звонок.

6.4. Если должностное лицо не имеет возможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос или содержащийся в устном обращении вопрос не входит в компетенцию Управления образования, гражданину может быть предложено обратиться за ответом позже или ему даются разъяснения о том, что решение поставленного вопроса не входит в компетенцию Управления образования.

6.5. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан и о местонахождении Управления образования, адрес электронной почты для направления обращения размещены на официальном сайте Управления образования в сети Интернет по адресу: <https://uogudermes.edu95.ru>

6.6. График приема граждан также размещается на официальном сайте Управления образования в сети Интернет.