



тел/факс: (87231)5-19-22 E-mail: mkou_upravobr@e-dag.ru

№03

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений
граждан в МКУ «Управление образования» МО «Хасавюртовский
район»**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МКУ «Управление образования» МО «Хасавюртовский район».
2. Контроль над исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Девлетукаева М.Р.

К. Кабардиев

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МКУ «Управление образования» МО «Хасавюртовский район»

1. Основные положения.

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений (далее по тексту - Положение) разработано во исполнение:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МКУ «Управление образования» МО «Хасавюртовский район» (далее - Учреждение), а также ведения делопроизводства по ним.

1.3. Юридический адрес: 368006, Республика Дагестан, г. Хасавюрт, ул. Мусаева, 33, тел.: 8 (872) 315-56-66, ф. 5-19-22.

Фактический адрес: 368006, РД, г. Хасавюрт, ул. Спортивный переулок д.1

1.4. Электронная почта: mkou_upravobr@e-dag.ru

1.5. Официальный сайт: <https://xas-ruo.dagestanschool.ru>

1.6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

1.9. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации) (законные представители ст.64 Семейного кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

2. Термины, используемые в настоящем Положении.

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов деятельности учреждения, а также улучшению социально-экономической и иных сфер.

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 учреждения, либо критика деятельности учреждения;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (законным представителем которых он является);

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

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 разделе 6 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в орган в компетенцию которого 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. Запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения.

3.1.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.1.7. Осуществлять иные права в соответствии с федеральным и областным законодательством.

3.1.8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение с критикой деятельности учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.1.9. 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.

4. Требования к письменному обращению.

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего 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 и дату.

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

4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". 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.

4.4. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Обращение, поступившее в учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5. Рассмотрение обращений.

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, в т.ч. в электронной форме, осуществляется секретарем.

5.2. Письменное обращение подлежит *обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления* в Журнале «Книга регистрации документов Входящих».

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

5.4. Письменное обращение направляется руководителю для предварительного рассмотрения обращения.

5.5. По каждому письменному обращению руководителем в срок, не превышающий трех рабочих дней, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- об оставлении обращения без рассмотрения.

5.6. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией руководителем направляется должностному лицу для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа гражданину.

5.7. В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к ведению Управления образования.

5.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником, заместителями начальника по направлениям.

5.9. При уходе работника в отпуск, на больничный лист, переводе, командировки, обращение гражданина с приложенными документами, должны быть немедленно переданы для исполнения лицу, временно замещающему данного работника на основании приказа начальника.

5.10. При рассмотрении обращения руководитель или должностное лицо:

5.10.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, его представителя, а также лица, решение или действие (бездействие) которого оспариваются;

5.10.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы.

5.10.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.10.4. Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10.5. Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.10.6. Ответ на обращение подписывается руководителем.

5.10.7. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.11. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Учреждения через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

5.12. Письменные обращения граждан, поступившие в Учреждение из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Учреждение.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

6.2. Обращение, в котором оспаривается судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

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

6.5. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение или соответствующему должностному лицу.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

7.4. В случае если поступившее обращение содержит информацию о требованиях, установленных Законом РФ «О защите прав потребителя», то ответ дается в установленные данным законом сроки.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан ведется по адресу учреждения:

- Начальником:

Понедельник с 14:30 – 15:30 ч.

- Заместителями начальника: понедельник, среда, пятница с 14:00 – 16:00 ч.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане приглашаются на прием в порядке очереди.

8.3. Содержание устного обращения 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале «Книга регистрации документов Входящих».

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Ответственность за нарушение настоящего Положения

9.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

9.2. Каждый работник Учреждения несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

9.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

9.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.