



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД НОВОРОССИЙСК

П Р И К А З

от 20.02.2021

г. Новоросийск

№ 133-1

Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации муниципального образования город Новоросийск

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», руководствуясь Положением об управлении образования администрации муниципального образования город Новоросийск, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить положения о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации муниципального образования город Новоросийск (прилагается).

2. Приказ управления образования администрации муниципального образования город Новоросийск от 18 января 2016 года № 94 «Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений в Управлении образования муниципального образования город Новоросийск»» признать утратившим силу.

3. Муниципальному бюджетному образовательному учреждению дополнительного образования детей центру дополнительного образования детей «Информационный ресурсный центр «Школьник-2» муниципального образования город Новоросийск (Романова) разместить настоящий приказ на официальном сайте управления образования администрации муниципального образования город Новоросийск.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник управления образования

Е.И. Середя

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
приказом управления образования
администрации муниципального
образования город Новороссийск
от 20.01.2021 № 133-1

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации муниципального образования город Новороссийск

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации муниципального образования город Новороссийск (далее – Порядок) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в управление образования администрации муниципального образования город Новороссийск (далее – Управление) и определяет порядок рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Положением об управлении образования.

1.3. В Управлении рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции Управления в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и иными федеральными законами, законами Краснодарского края, нормативно-правовыми актами муниципального образования город Новороссийск.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется специалистами Управления в пределах своей компетенции в соответствии с резолюцией начальника Управления.

1.5. Делопроизводство по обращениям осуществляет ведущий специалист Управления, ответственный за контроль и ведение учета обращений граждан.

2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Управление или должностному лицу в письменной форме или в форме

электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Управление;

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, локальных актов, деятельности Управления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2.3. 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 Управления и должностных лиц, либо критика деятельности Управления и должностных лиц;

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Управление и должностным лицам.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.4. Обращение, поступившее в Управление или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицам Управления гражданин имеет право:

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

4.1.2. 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;

4.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, 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;

4.1.4. 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;

4.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Управление или к должностному лицу с критикой деятельности Управления или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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.

6. Требования к письменному обращению

6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления - Управление, 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.

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

6.3. Обращение, поступившее в Управление или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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.

7. Направление, прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений

7.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в Управление.

7.2. Обращение может быть доставлено в Управление непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по факсу, по почте, в том числе электронной, через электронную приемную Управления.

7.3. Направленные в Управление обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Управления. Прием, первичную обработку и регистрацию поступивших обращений и документов осуществляет секретарь.

7.4. При приеме и первичной обработке документов в Управлении проверяется правильность адресования, целостность упаковки, вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту обращения прикрепляется конверт и поступившие документы.

7.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется в приемной Управления.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка в произвольной форме с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан либо делаются соответствующие отметки на втором экземпляре обращения.

7.6. Секретарь производит регистрацию обращения в программе электронного документооборота «Дело», в течение трех дней с момента поступления обращения в Управление.

7.7. Секретарь в месте, обеспечивающем его прочтение, проставляет регистрационный штамп «Управление образования администрации муниципального образования город Новороссийск» с указанием присвоенного обращению регистрационного номера.

Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, резолюций собраний и митингов.

В программе электронного документооборота «Дело» указываются фамилия и инициалы заявителя, краткое содержание обращения, адрес заявителя, ФИО лица, которому адресовано обращение.

После регистрации обращения оно направляется начальнику Управления в программе электронного документооборота «Дело» для определения исполнителя рассмотрения обращения.

7.8. Начальник Управления изучает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы, после чего проставляет резолюцию с ФИО специалиста Управления, в компетенции которого находится решение поступившего обращения.

7.9. После определения начальником Управления исполнителя обращения секретарь передает обращение для исполнения соответствующему специалисту.

7.10. Обращение рассматривается специалистом Управления после его регистрации в соответствии с резолюцией начальника Управления.

7.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в Управления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

7.12. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.13. Управление или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.15. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Управление или должностное лицо:

8.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

8.1.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

8.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

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

8.2. Ответ на обращение подготавливает специалист, на исполнении которого оно находится. Ответ на обращение должен содержать ссылку на исполнителя данного обращения и его телефон.

8.3. Текст ответа должен содержать четкие, последовательные, краткие ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

8.4. В ответе в органы государственной власти, органы местного самоуправления должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения и в какой форме в ответах по коллективным обращениям указывается, кому из заявителей дается ответ.

8.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте обращения указывается срок окончательного рассмотрения обращения.

8.6. Ответ на обращение составляется в двух экземплярах, один из которых направляется заявителю, второй хранится в папке «Исходящая документация» и подлежит хранению в соответствии с требованиями номенклатуры дел Управления.

8.7. Ответ на обращение подписывается начальником Управления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

8.8. Ответ на обращение подлежит обязательной регистрации. После регистрации ответ отправляется заявителю. Не допускается отправление ответов без регистрации.

8.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Управление или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

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

9.3. Управление или должностное лицо 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.

9.4. В случае, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 сообщается гражданину, направившему обращение.

9.5. 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, начальник Управления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5.1. В случае поступления в Управление или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59–ФЗ на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.6. 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.

9.7. 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 Управление или соответствующему должностному лицу.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в Управление или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59–ФЗ.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59–ФЗ, начальник Управления, должностное лицо 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.

11. Предоставление информации о ходе рассмотрения обращения

11.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в документах и материалах не содержится сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну.

11.2. Информирование о ходе рассмотрения обращения осуществляет специалист Управления, на исполнении которого находится обращение.

12. Личный прием граждан

12.1. Личный прием граждан в Управлении проводится начальником, а также его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Предварительную запись на личный прием к начальнику Управления осуществляет секретарь, ежедневно в течение рабочего дня.

12.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.3. 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.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

12.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица,

гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

13. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

13.1. Информирование об исполнении функций по рассмотрению обращений осуществляется в Управлении с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

13.2. Сведения о местонахождении Управления, почтовый адрес, контактные телефоны размещены на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

14. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

14.1. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Начальник управления образования

 Е.И.Серeda