Приложение
к приказу директора МКУ
«Управление образования
администрации
Магдагачинского района»
от 06.12.2022г. № 462

# ПОРЯДОК
## рассмотрения обращений граждан в Муниципальном казённом учреждении «Управление образования администрации Магдагачинского района»

### 1. Общие положения

**1.1.** Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном учреждении «Управление образования администрации Магдагачинского района» (далее - Порядок) определяет организацию личного приема граждан, порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль их исполнения.

**1.2.** Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа в информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

**1.3.** Муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации Магдагачинского района» (далее – Управление) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Управление в письменной форме, в том числе в электронной форме, на официальном сайте Управления, федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных муниципальных услуг», региональной государственной информационной системе, 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.

**1.4.** Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещении Управления, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте Управления: https://obrmagdagachi.siteedu.ru/ (далее - Сайт).

**1.5.** Рассмотрение и организация учета обращений граждан по вопросам, находящимся в компетенции Управления, осуществляется должностными лицами Управления (в том числе с выездом на место), которые обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

### 2. Порядок регистрации обращений

**2.1.** Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимается должностным лицом Управления ответственным за прием обращений (далее - Работник). При поступлении письменного обращения в Управление Работник:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

- 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 Работника, принявшего обращение;

- обращение, поступившее в форме электронного документа, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных муниципальных услуг», в региональной государственной информационной системе, на официальном сайте Управления, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Работник, принявший обращение, проверяет правильность адресования.

**2.2.** Все поступающие в Управление обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных в Журнал регистрации обращений граждан (приложение 1).

**2.3.** Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору Управления или заместителям директора Управления в день регистрации, в случае поступления обращения после 15.00 - на следующий рабочий день.

## 3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

**3.1.** Обращение, поступившее в Управление, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество директора Управления, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, 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 гражданина, поступившее в Управление по факсимильной связи, или в форме электронного документа, или в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных муниципальных услуг», или в региональной государственной информационной системе, или на официальном сайте Управления, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, номер контактного телефона, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы.

**3.2.** Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Директор Управления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

**3.3.** В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор 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.

**3.4.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, 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.

**3.5.** Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Управление 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается 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, директор Управления, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

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. 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.

**3.6.** Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления, содержатся вопросы, разрешение которых находится 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.

## 4. Подготовка ответов на обращения граждан

**4.1.** После рассмотрения директором Управления или его заместителями поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалисту Управления, или в другую организацию, или при необходимости создается комиссия для служебного расследования.

**4.2.** Специалист Управления, ответственный за рассмотрение обращения, 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 3.5 настоящего Порядка;

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

**4.3.** Специалист, ответственный за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на обращение подписывается директором Управления, либо его заместителями.

**4.4.** 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.

**4.5.** Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера Управления.

**4.6.** Ответ на обращение направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Ответ на обращение, поступившее по факсимильной почте, направляется по указанному в обращении по почтовому адресу. Кроме того, на поступившее 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 № 59 от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на Сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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.

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

**4.8.** Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Амурской области и Муниципального образования Магдагачинского муниципального района с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

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

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.

## 5. Организация личного приема граждан

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

**5.2.** Личный прием граждан осуществляется директором Управления или его заместителями в соответствии с графиком приема граждан, в служебном кабинете по адресу: пгт. Магдагачи, ул. К-Маркса 19, каб. № 102. Запись на личный прием производится каждый день с 8.00 до 16.00 по телефону 97-3-64.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении, а также на Сайте Управления.

**5.3.** Должностное лицо Управления, уполномоченное на ведение делопроизводства, осуществляет учет обращений граждан в Журнале регистрации личного приёма граждан согласно приложению 1 к настоящему Порядку (далее - Журнал).

**5.4.** По решению директора Управления или его заместителей, к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться специалисты Управления.

**5.5.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

**5.6.** 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 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. 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 № 59 от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

**5.7.** При необходимости директор Управления или его заместители дают поручения специалистам Управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

**5.8.** Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления, 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.

**5.9.** Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа. До регистрации ответа его автору обращение находится на контроле.

**5.10.** Снятие обращения с контроля осуществляет директор Управления или его заместители.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан в муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации Магдагачинского района»

Журнала регистрации обращений граждан

| № п/п | Дата поступления обращения | Ф.И.О. заявителя | Адрес места жительства | Вид обращения и его краткое содержание | Ф.И.О. исполнителя и его подпись | Результат рассмотрения обращения |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

Журнала регистрации личного приема граждан

| № п/п | Дата приёма | Ф.И.О. гражданина | Домашний адрес, контактный телефон | Краткое содержание вопроса | Ф.И.О. исполнителя и его подпись | Результат рассмотрения |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |