|  |
| --- |
| **УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ****АДМИНИСТРАЦИИ** **ТАЙГИНСКОГО****ГОРОДСКОГО ОКРУГА** |

**ПРИКАЗ**

**от 14.11.2016**  **№ 398**

Об утверждении Порядка

рассмотрения обращений граждан

 в Управление образования

администрации Тайгинского городского округа

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением главы Тайгинского городского округа от 07.03.2014 № 133-п «Об утверждении Положения «Об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Тайгинского городского округа».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Управление образования Тайгинского городского округа (Приложение 1).
2. Возложить ответственость за работу с обращением граждан в Управление образования администрации Тайгинского городского округа (прием, регистрация, подготовка ответа) на заместителя начальника Управления образования администрации Тайгинского городского округа Зимадееву М.В.
3. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования С.А. Сухонда

С приказом ознакомлена: М.В. Зимадеева

Приложение

к приказу Управления образования

администрации Тайгинского городского округа

от 14.11.2016 №398

Порядок

рассмотрения обращений граждан

в Управление образования

администрации Тайгинского городского округа

**1. Общие положение**

 1.1. Настоящее Положение призвано обеспечить соблюдение и защиту
конституционных прав на беспрепятственное обращение к начальнику Управления
образования администрации Тайгинского городского округа с
предложениями, заявлениями, жалобами, за реализацией и защитой своих прав, свобод и
охраняемых законом интересов как устно, так и письменно, как индивидуально, так и
коллективно, как лично, так и через средства связи.

1.2. Обращения заявителей рассматриваются в соответствии: Конституцией РФ,
Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 - ФЗ « О порядке рассмотрения обращений
граждан Российской Федерации», постановлением главы Тайгинского городского округа от 07.03.2014 № 133-п «Об утверждении Положения «Об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Тайгинского городского округа», Положение об Управлении образования и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в данной сфере.
1.3.Обращения граждан поступают письменно (письмо, телеграмма, электронная почта, электронная приёмная) и устно (телефон, личный прием) в виде заявлений, предложений и жалоб.

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к должностному лицу;

ПРЕДЛОЖЕНИЕ - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности управления образования.

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
должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;

ЖАЛОБА - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных
прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других
лиц;
КОЛЛЕКТИВНОЕ ОБРАЩЕНИЕ - обращение двух или более граждан.

ПОВТОРНОЕ ОБРАЩЕНИЕ - обращение, поступившее от одного и того же лица
(группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае если со времени подачи первого
обращения истек срок рассмотрения данного обращения, установленный федеральным
законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению
решением.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в управление образования администрации
Тайгинского городского округа (далее Управление образования)
осуществляется руководителей, муниципальными служащими и другими работниками,
осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную
законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту
и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Организация работы с обращениями граждан в Управление образования
возложена на заместителя начальника Управления образования администрации Тайгинского городского округа.

1.6.Основными принципами организации деятельности с устными и письменными
обращениями граждан в управление образования являются демократичность, законность,
доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота
рассмотрения обращений граждан.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов
делопроизводства.

1.8. В Управлении образования рассматриваются обращения граждан по вопросам,
находящимся в ведении Управления образования в соответствии с действующим
законодательством Российской Федерации.

1.9. Рассмотрение обращений граждан в Управлении образования осуществляется
бесплатно.

**2. Приём, регистрация и рассмотрение обращений**

2.1. Прием и регистрацию письменных и устных обращений заявителей, адресованных начальнику Управления образования администрации Тайгинского городского округа, в Управление образования администрации Тайгинского городского округа осуществляет заместитель начальника Управления образования.

2.2. Письменное обращение может поступить по почте, электронной почте, на официальный сайт Управления образования администрации ТГО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", (www.uotgo.ru - раздел "Обращения" - "Интернет-приемная"), а также может быть доставлено непосредственно заявителем или его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке; устное обращение - во время личного приема заявителей, по телефону.

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования администрации Тайгинского городского округа или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в Управлении образования в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4. 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.

2.5. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. К письму подкалывается конверт.

2.6. Заместитель начальника Управления образования, сверяет указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес.

2.7. Если обращение заявителя переадресовано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Кемеровской области и др.).

2.8. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа.

2.9. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

2.10. Учет обращений заявителей осуществляется с помощью программного комплекса автоматизированной информационной системы (при наличии) и (или) журнала учета обращений.

2.11. Обращения, поступившие на имя должностных лиц Управления образования администрации ТГО с пометкой "лично", вскрываются как обычные письма и в случае, если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, передаются для регистрации.

2.12. Заместитель начальника Управления образования, получив обращение, вызывающее подозрение (по весу, размеру, форме, имеющие неровности,) не вскрывая конверт, сообщает начальнику Управления образования и принимает необходимые меры безопасности

2.13. Обращения заявителей подлежат регистрации путем присвоения регистрационного номера в течение трех дней с момента поступления.

2.14. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам заявителей при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

**3. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений**

3.1. Рассмотрение письменных и устных обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения в Управлении образования администрации Тайгинского городского округа, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

3.2. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления, уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, иными должностными лицами, рассматривающими обращения заявителей, Управление образования администрации Тайгинского городского округа, должностные лица обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

3.3. Ответ на запрос Общественной палаты должен быть дан не позднее чем через тридцать дней со дня получения запроса, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой, не позднее чем через четырнадцать дней. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, исполняющим его обязанности.

3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", глава ТГО вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя, направившего обращение.

3.5. Продление сроков рассмотрения производится по служебной записке ответственного исполнителя за рассмотрение обращения заявителя заблаговременно (не менее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения) должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

3.6. В случае если обращение написано на иностранном языке, срок его рассмотрения увеличивается на время, необходимое для его перевода.

**4. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

4.1. Ответ не дается на письменное обращение, в котором не указаны фамилия
гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть
направлен ответ. Обращение регистрируется и за подписью руководителя управления образования списывается «в дело». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

4.2.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается
гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3.Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные
выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его
семьи оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов.
Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости
злоупотребления правом на обращение.

4.4.Ответ на обращение не дается, если текст письменного обращения не поддается
прочтению. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с
компетенцией, о чем, сообщается гражданину, направившему обращение, если его
фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится
вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с
ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые
доводы или обстоятельства, руководитель управления образования 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, или
одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин,
направивший обращение.

4.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не
может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную тайну гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Если причины, по которым ответ по существу поставленных вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

**5.Организация личного приема граждан руководителем**

**Управления образования**

5.1. Прием граждан по личным вопросам руководитель управления образования
осуществляет каждую среду с 15.00 до 17.00 часов.

5.2. Во время приема заполняется регистрационный журнал устных обращений
граждан, где указывается дата приема, содержание просьбы, заявления, жалобы,
отмечается повторное обращение.

5.3. По итогам приема в журнале делается отметка приема и контроле
исполнения.

5.4. 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 журнале. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в
обращении вопросов.

5.5. Контроль за исполнением поручений с личного приема руководителя
Управления образования осуществляет специалист, которому поручено данное
разбирательство.

5.6. Оригинал письменного обращения гражданина направляется исполнителю с
резолюцией руководителя Управления образования.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не
входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.