



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАРОМИНСКИЙ РАЙОН**

**П Р И К А З**

30.12.2016 г.

№ 1495

ст-ца Староминая

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в  
управлении образования администрации муниципального образования  
Староминая район**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а так же руководствуясь положением об управлении образования администрации муниципального образования Староминая район, утверждённым решением Совета муниципального образования Староминая район № 47/7 от 12.03.2014 года, в целях совершенствования работы с обращениями граждан в управлении образования администрации муниципального образования Староминая район п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации муниципального образования Староминая район (Далее -Порядок).

2. Специалистам управления образования обеспечить рассмотрение обращений и личный прием граждан в строгом соответствии с требованиями настоящего Порядка.

3. Ведущему специалисту отдела общего образования управления образования администрации муниципального района Староминая район Балюк Л.А. разместить на сайте управления образования администрации муниципального образования Староминая район, Порядок, утверждённый настоящим приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования  
администрации муниципального  
образования Староминая район

В.Ю.Ульянов

УТВЕРЖДЕН  
приказом управления  
образования администрации  
муниципального образования  
Староминский район  
от «30» декабря 2016 № 1495

**ПОРЯДОК**  
рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан управлением образования администрации муниципального образования Староминский район (далее – управление).

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

1.3. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. Действие Порядка не распространяется на жалобы, связанные с предоставлением государственных услуг.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется 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»;

Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Постановлением администрации муниципального образования Староминский район от 14 мая 2015 года № 542 «О Порядке работы с

обращениями граждан в администрации муниципального образования Староминский район»

## 2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

2.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы управления; о справочных телефонах и почтовых адресах; об электронном адресе официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт управления), адресе электронной почты управления; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

2.2. Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.3. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и на сайте управления размещается Порядок с приложениями и график личного приёма заявителей.

2.4. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу управления: 353600, Краснодарский край, ст. Староминская, ул.Красная,13

Письменное обращение по электронной почте направляется по электронному адресу: [starruo@yandex.ru](mailto:starruo@yandex.ru).

Сайт управления – [staromuo.ucoz.ru](http://staromuo.ucoz.ru)

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8(86153) 5-70-83.

Информирование граждан осуществляется специалистами управления по телефону: 8(86153) 5-70-91.

2.5. График работы управления (по московскому времени):  
понедельник – четверг – с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00;  
пятница – с 8.00 до 12.00 и с 12.00 до 16.00;  
суббота, воскресенье – выходные дни.

2.6. Перечень отделов управления образования, подведомственных образовательных организациях включая сведения об адресах их местонахождения, справочных телефонах, электронных адресах, размещается на сайте управления, на информационных стендах.

## 3. Приём и первичная обработка письменных обращений

3.1. Письменное обращение гражданина (далее – обращение) может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем,

поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.2. Поступающие обращения в день поступления передаются специалисту, ответственному за регистрацию обращений.

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта специалист, ответственный за регистрацию, проверяет его на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) указанный специалист сообщает об этом отправлении непосредственному начальнику для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

3.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

3.5. Обращения, поступившие в форме электронных сообщений (в том числе в виде Интернет-обращений в виртуальную приёмную на сайте управления) или по каналам факсимильной связи, обрабатываются аналогично письменным обращениям.

#### 4. Регистрация обращений

4.1. Все поступающие письменные обращения регистрируются в журнале обращения граждан (предложений, заявлений, жалоб), отдельно от других видов делопроизводства.

4.2. Срок регистрации обращений с момента поступления – три дня.

4.3. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

4.4. Обращения, поступившие с пометкой «Лично», регистрируются в соответствии с Порядком.

4.5. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие:

по электронной почте в один и тот же день;

из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).

4.6. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

## 5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

5.2. Если в поручении по рассмотрению обращения (далее – поручение) указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

5.3. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную организацию или иному должностному лицу в случае необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

5.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

## 6. Рассмотрение обращений

6.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

6.4. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

6.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

6.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

6.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

6.8. Ответы заявителям подписываются начальником управления, заместителем начальника управления.

6.9. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, обозначенное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – в контролирующий

орган).

Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения представляют ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

6.10. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

6.11. Письма с просьбами о личном приёме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приёма граждан должностными лицами, а заявление оформляется «В дело» как исполненное.

6.12. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

6.13. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в тот же орган и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то начальник управления, рассматривающий обращение, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в тридцатидневный срок со дня регистрации обращения направляется автору.

6.14. Обращения, поступившие из органов власти с контролем исполнения, а также от депутатов всех уровней, ставятся на контроль.

6.15. Обращения, поступившие из контролирующих органов, считаются исполненными и снимаются с контроля после всестороннего рассмотрения всех поставленных заявителями вопросов, принятия необходимых мер и направления ответов в соответствии с поручением.

6.16. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

6.17. Если заявитель не указывает почтового адреса или просит ответить ему по электронной почте, то ответ готовится на бланке в одном экземпляре и направляется в форме электронного образа документа, полученного в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

6.18. 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.

6.19. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах.

6.20. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. 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 обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 7. Срок рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, поступившие в управление по вопросам, относящимся к его компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

**7.2. Обращения депутатов представительных органов, уполномоченного по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.**

7.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение.

7.4. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии

уведомления об этом заявителя.

7.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

7.6. По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

7.7. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

7.8. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.

7.9. Если текст 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**7.10. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.**

7.11. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

## 8. Хранение материалов рассмотрения обращений

8.1. Материалы рассмотрения обращения после списания «В дело» должностным лицом, давшим поручение, передаются на хранение.

8.2. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

## 9. Личный приём граждан

9.1. Приём посетителей осуществляется согласно графику (режиму) управления.

9.2. Информация о графике (режиме) работы размещается на видном месте при входе в здание, в котором оно осуществляет свою деятельность.

9.3. Должностные лица, осуществляющие личный приём, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками



(бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

9.4. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. В исключительных случаях возможен приём вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удалённостью места его проживания.

9.5. Заявитель при устном обращении предъявляет документ, удостоверяющий личность, и сообщает суть обращения.

9.6. Ведущий приём обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующим его вопросам, либо разъяснить, к компетенции каких органов и организаций относятся эти вопросы.

9.7. При необходимости для рассмотрения поставленных вопросов на личный приём может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения управления.

9.8. Во время приёма заявитель может оставить письменное обращение, которое передаётся на регистрацию для дальнейшей работы в соответствии с Порядком.

9.9. Копия первой страницы обращения, принятого на личном приёме, возвращается лицу, доставившему обращение. На указанной копии проставляется штамп управления, указывается дата принятия обращения, количество принятых листов (если их более одного), контактный телефон для справок и фамилия должностного лица, принявшего обращение.

9.10. Личный приём граждан в управлении осуществляется начальником управления, заместителем начальника при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции, в соответствии с графиком личного приёма.

9.11. Личный приём граждан начальника управления проводится после всестороннего рассмотрения поставленных вопросов, для чего подбираются необходимые документы, уточняются мотивы обращения и суть вопроса, изучаются документы, подтверждающие обоснованность требований заявителя.

9.12. На каждого заявителя, принятого на личном приёме начальником управления, заместителем начальника, оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приёма.

9.13. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина даётся устно в ходе приёма, о чём делается запись в регистрационно-контрольной карточке личного приёма. В остальных случаях заявителю в соответствии с Порядком направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

## 10. Консультирование граждан по справочному телефону

10.1. Информация о справочных телефонах размещается на сайте управления и на информационных стендах.

10.2. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

при ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам;

при ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование управления, фамилию, имя, отчество и замещаемую должность.

10.3. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, то гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

10.4. Гражданин, обратившийся за консультацией по справочному телефону, называет фамилию, имя и отчество, район (округ) проживания (при желании) и излагает интересующий его вопрос.

10.5. Информация о персональных данных авторов устных обращений, поступивших на справочный телефон, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

10.6. Если ранее был дан письменный ответ по существу задаваемых заявителем вопросов, то об этом сообщается ему с разъяснением порядка обжалования письменного ответа.

10.7. Если гражданин ведет себя некорректно, грубо или агрессивно, использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом и телефонный разговор с ним прекращается.

## 11. Контроль за рассмотрением обращений граждан

11.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

11.2. Контроль за исполнением поручений включает:  
постановку поручений на контроль;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений;  
снятие обращений с контроля.

11.3. Текущий контроль осуществляется специалистом управления, начальниками отделов структурных подразделений путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Порядка.

11.4. Специалист управления образования по итогам года подготавливает обобщённую информацию о результатах рассмотрения обращений граждан для доклада начальнику управления образования администрации муниципального образования Староминский район.

Заместитель начальника  
управления образования



Н.В.Пазухина