

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Иркутская область
Муниципальное образование «город Свирск»
ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ

П Р И К А З

от «08» февраля 2024 г.

№ 32

Об утверждении Правил рассмотрения
обращений граждан в отдел образования
муниципального образования «город Свирск»

В соответствии с Федеральным законом № 59 - ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации», руководствуясь Положением об отделе образования муниципального образования «город Свирск», утвержденным решением Думы города Свирска от 30.08.2022 № 24/103-ДГ,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила рассмотрения обращений граждан в отдел образования муниципального образования «город Свирск».
2. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника отдела образования муниципального образования «город Свирск» Хашкину Е.В.

Начальник отдела образования



М.И. Орлова

ПРАВИЛА

рассмотрений обращений граждан в отдел образования муниципального образования «город Свирск»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила рассмотрения обращения граждан в отдел образования муниципального образования «город Свирск» (далее – Правила) определяют правила рассмотрения обращений, организации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее - обращения, граждане), в отдел образования муниципального образования «город Свирск» (далее – Отдел образования) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.2. Правила распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, в случае если указанные обращения соответствуют требованиям, предъявляемым статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ.

1.3. Употребляемые в настоящих Правилах термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом № 59-ФЗ.

2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Обращения, направленные в Отдел образования и его должностным лицам, принимаются:

- в письменной форме на почтовый адрес Отдела образования, в том числе с помощью факсимильной связи;
- на адрес электронной почты Отдела образования;
- в устной форме в ходе личного приема начальника Отдела образования, должностных либо уполномоченных лиц.

2.2. Регистрация обращений граждан и регистрация ответов на обращения граждан ведется централизованно по адресу: 665420, г. Свирск, ул. Дзержинского, д. 1, приемная.

Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в журнале входящей корреспонденции; на первом листе обращения проставляется штамп с регистрационным номером и датой регистрации обращения.

Обращения граждан, поступившие по адресу электронной почты Отдела образования, принимаются, распечатываются и регистрируются в журнале входящей корреспонденции.

Все поступившие обращения граждан в течение трех дней с момента поступления регистрируются в Журнале учета письменных обращений граждан.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.3. При поступлении письменных обращений проверяется правильность наименования адресата и наличие приложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются.

Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи.

2.4. В случае обнаружения повреждений почтовых отправлений, при наличии обратного адреса, гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению.

2.5. Ответ на обращение гражданина оформляется сотрудником Отдела образования, ответственным за исполнение поручения, на бланке письма Отдела образования. Обязательными реквизитами ответа являются ссылка на номер либо дату обращения заявителя, Ф.И.О. исполнителя, поддельному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

2.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов (предоставляется в течение 15 дней) срок рассмотрения обращения может быть продлен не более, чем на 30 (тридцать) дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.8. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Отдела образования, то такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.9. Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается начальником Отдела образования или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей).

2.10. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.Настоящих Правил.

2.11. Запрещается направлять обращения на рассмотрение государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

2.12. В этом случае, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

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

2.16. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.17. 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, начальник Отдела образования или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.18. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.19. По фактам, изложенным гражданином в обращении, Отдел образования может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

2.20. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящими Правилами, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

2.21. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы или материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, в случае письменного обращения и дату.

2.22. Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением российского законодательства о персональных данных.

2.23. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Отдела образования, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в

течение семи дней со дня регистрации Отдел образования направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

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

2.25. 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.

2.26. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

2.27. Ответ на обращение подписывается начальником Отдела образования или лицом его замещающим.

2.28. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в Отделе образования.

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 подшивать в дела запрещается.

2.29. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

2.30. Сотрудник Отдела образования, которому поручено рассмотрение обращения, принимает меры по оперативной подготовке ответа на обращение и представлению проекта ответа на подписание начальнику Отдела образования не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения, с учетом времени согласования проекта ответа на обращение у заинтересованных лиц.

2.31. Регистрация ответа на обращения осуществляется не позднее следующего рабочего дня с момента его подписания.

2.32. Направление ответа заявителю осуществляется в течение трех рабочих дней с момента регистрации ответа по почте простым почтовым отправлением. Ответ на обращение направляется также способом, указанным в обращении (посредством факсимильной связи, по электронной почте либо вручается лично в руки). При необходимости ответы направляются в виде

заказного почтового отправления с возвратом квитанции ответственному исполнителю.

3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан осуществляется в Отделе образования, расположенном по адресу: 665420, г. Свирск, ул. Дзержинского, д. 1 по предварительной записи по телефону 8(39573)2-21-36 или в часы, отведенные для приема граждан.

3.2. Прием граждан проводится начальником Отдела образования или его заместителем, должностными (уполномоченными) лицами, в соответствии с распределением обязанностей.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации устных обращений граждан (далее-Журнал).

3.4. Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящими Правилами.

3.5. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

3.6. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению Отдела образования, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу) или организации.

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

4. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет Отдел образования в лице его представителей.