

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОСЛОБОДСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ «УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ»**

П Р И К А З

«27» марта 2015 г.

№ 112

г. Краснослободск

**Об утверждении Правил приема и организации работы с обращениями граждан в
МКУ «Управление образованием»**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в МКУ «Управление образованием»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемые Правила приема и организации работы с обращениями граждан в Муниципальном казенном учреждении Краснослободского муниципального района Республики Мордовия «Управление образованием».
2. Правила приема и организации работы с обращениями граждан разместить на сайте МКУ «Управление образованием».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

А.Н. Масеев

**Правила приема и организации работы с обращениями граждан
в Муниципальном казенном учреждении Краснослободского муниципального
района Республики Мордовия
«Управление образованием»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны для Муниципального казенного учреждения Краснослободского муниципального района Республики Мордовия «Управление образованием» (далее по тексту – Учреждение) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Уставом Учреждения.

1.2. В Учреждении рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения.

1.3. Правила определяют порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Правила распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;
- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц;
- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Учреждения;
- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.

2. Организация личного приема граждан.

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к начальнику Учреждения;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;

- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется начальником Учреждения, в случае отсутствия руководителя личный прием граждан ведется заместителями руководителя по вопросам, входящим в их компетенцию, а также специалистами: заведующими отделами по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем устанавливаются согласно графику.

2.6. Графики приема доводятся до сведения через информационный стенд и официальный сайт Учреждения.

2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются руководителем Учреждения в день их обращения.

2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.11. Личный прием граждан осуществляется начальником Учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

2.13. 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.

2.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящими Правилами.

2.15. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.17. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;

- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

2.18. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию начальника Учреждения, принимается письменное обращение, которое немедленно регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции.

2.19. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение,

ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

3. Письменная форма обращений граждан.

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование Учреждения либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящими Правилами, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. 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.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. 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, то руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

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

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы, в том числе в электронной форме, в других организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия. Для

соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, руководитель Учреждения назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), 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), к которому может быть направлена жалоба.

4. Устная форма обращения граждан.

4.1 Устные обращения к начальнику Учреждения поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

4.4. Устные обращения с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно с 08.00 до 17.00 часов (перерыв на обед с 13.00 до 14.00).

5. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан.

5.1. Должностные лица Учреждения обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;

5.2. Должностным лицам Учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан.

6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

7.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с руководителя Учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

8. Оставление обращения без рассмотрения.

8.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином.

9.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан.

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на начальника Учреждения.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Ответственность граждан за содержание их обращений.

11.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Учреждения не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

12. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан.

12.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящих Правил, и надлежащего разрешения, содержащихся в них вопросов.

12.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

12.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в Учреждении возлагается на руководителя Учреждения.

12.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

13. Срок действия Правил.

13.1. Правила вводятся в действие с момента его утверждения по Учреждению. Срок действия Правил не ограничен.

13.2. Изменения и дополнения в Правила вносятся и утверждаются приказом начальника Учреждения и вводятся в действие с момента утверждения.